



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de los servicios de la pesca artesanal del  
gobierno regional Tumbes – 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Juan Guillermo Peña Díaz

**ASESOR:**

Dra. Ana Maritza Boy Barreto

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ - 2017**

**Página del jurado**

---

**Dr. Michell Alarcón Díaz**

**Presidente**

---

**Dra. Luzmila Garro Aburto**

**Secretaria**

---

**Dra. Gladys Sánchez Huapaya**

**Vocal**

**Dedicatoria**

Este estudio lo dedico a mi esposa, hijos y nieta por ser las razones de mi vida.

### **Agradecimiento**

A la universidad César Vallejo, por las facilidades económicas que hizo posible el acceso a este nivel de estudio con calidad. Con gratitud y aprecio, agradezco el apoyo a este trabajo y dieron con su constancia la fortaleza necesaria para llegar hasta el final.

A mis compañeros, y profesoras, en especial al Dra. Maritza Boy Barreto y Dra. Eliana Castañeda, por las horas y conocimientos aportados a esta investigación.

### **Declaración de Autoría**

Yo, Juan Guillermo Peña Díaz, estudiante en la Maestría de Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; identificado con DNI 07583136, declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de los Servicios de la Pesca Artesanal del Gobierno Regional – Tumbes 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de julio de 2017

Juan Guillermo Peña Díaz  
DNI: 07583136

## **Presentación**

Señores del jurado, pongo ante ustedes la Tesis: “Los servicios de calidad de la pesca artesanal del gobierno regional Tumbes – 2015”, cuyo objetivo es identificar la Calidad de los Servicios de la pesca artesanal del departamento de Tumbes, y de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

La investigación contiene los siguientes capítulos:

El Capítulo I: Dentro del problema del estudio, se exponen antecedentes de lo investigado; teorías adoptándose una perspectiva práctica. Señalando la variable del presente estudio referida a los conceptos teóricos, y la justificación, del paraqué y por qué se seleccionó el tema, y los objetivos -general y específicos- que guiaron las actividades correspondientes.

Capítulo II: Desarrollo del marco metodológico, como la formulación de los propósitos -general y específicos-, las dimensiones y sus respectivos indicadores en escala de Likert, evaluación y análisis, del supuesto general y específicos. También el instrumento utilizado debidamente sustentadas.

Capítulo III: La data obtenida del instrumento diligenciado para verificar los propósitos, general y específicos, dando los valores respectivos a cada respuesta.

Finalmente, los capítulos IV, V, VI y VII conteniendo la discusión, las conclusiones, recomendaciones, y las referencias bibliográficas respectivamente.

Cubriendo así los elementos requeridos de aprobación.

El Autor

## Tabla de Contenidos

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Tabla de Contenidos	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xv
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación científica y técnica	28
1.3 Justificación	44
1.4 Problema	48
1.5 Hipótesis:	48
1.6 Objetivos:	49
<b>II. Marco Metodológico</b>	
2.1 Variables:	51
2.2 Operacionalización de variables	51
2.3 Metodología	58
2.4. Tipo de estudio: exploratorio, no experimental	59
2.5. Diseño:	59
2.6 Población, muestra y muestreo	60

2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	62
2.8 Método de análisis de datos	71
2.9. Aspectos éticos	72
<b>III. Resultados</b>	
3.1 Análisis y descripción de resultados	74
<b>V. Discusión</b>	102
<b>VI. Conclusiones</b>	104
<b>VII. Recomendaciones</b>	109
<b>VIII. Referencias Bibliográficas</b>	111
<b>Apéndices</b>	
Apéndice 1. Matriz de Consistencia	116
Apéndice 2. Ficha Técnica: Cuestionario Servqual	119
Apéndice 3. Cuestionario 1	120
Apéndice 4. Cuestionario 2	124
Apéndice 5. Cuestionario 3	128
Apéndice 6. Cuestionario Servqual	134
Apéndice 7. Resolución de aprobación, entre otros, los cuestionarios de la Pesca Artesanal, Tumbes - 2015	137
Apéndice 8. Artículo científico	138



## Índice de Tablas

Tabla 1.	Población dependiente de la pesca artesanal y embarcaciones por Caleta – departamento Tumbes.	24
Tabla 2.	Resumen Cronológico y los Aportes sobre la Medición de la Calidad del Servicio	29
Tabla 3.	Competencias Exclusivas y Compartidas	36
Tabla 4.	Funciones Transferidas por los sectores al GR Tumbes	37
Tabla 5.	Funciones en pesquería transferidas por Produce al GORE Tumbes	38
Tabla 6.	Dimensiones del modelo Servqual para medir la Calidad de los Servicios.	39
Tabla 7.	Operacionalización de la Variable	52
Tabla 8.	Población de Estudio	60
Tabla 9.	Muestra de estudio	60
Tabla 10.	Matriz del Instrumento de recolección de datos	66
Tabla 11.	RSC=Rango de Satisfacción del Cliente.	71
Tabla 12.	Expectativas, percepción y Gaps o brechas por dimensiones	74
Tabla 13.	Dimensión fiabilidad, con expectativas definidas por los encuestados, avances y brechas con calificación en escala Likert	76
Tabla 14.	Dimensión fiabilidad e items, Avances y Brechas	78
Tabla 15.	Dimensión capacidad de respuesta, con expectativa definida	82
Tabla 16.	Dimensión: Capacidad de respuesta e items, Avances y Brechas	84
Tabla 17.	Dimensión Seguridad, con expectativa definida por los encuestados,	87
Tabla 18.	Dimensión: Seguridad, items, Avances y Brechas	89

Tabla 19. Dimensión Empatía, con expectativas definidas por los encuestados, Avances y Brechas con calificación en escala Likert	93
Tabla 20. Dimensión: Empatía e items, Avances y Brechas	95
Tabla 21. Dimensión Aspectos Tangibles, con expectativas definidas	98
Tabla 22. Aspectos Tangibles: Dimensión e items, Avances y Brechas	100
Tabla 23. Expectativas, percepción y Gaps o brechas por dimensiones	103
Tabla 24. Consolidado de respuestas marcadas en la escala Likert por los encuestados	105
Tabla 25. Consolidado de brechas promediado de las 5 dimensiones	107

## Índice de figuras

Figura 1.	Embarcaciones y pescadores artesanales por departamento	23
Figura 2.	Situación organizativa y la problemática de Puerto Pizarro.	25
Figura 3.	Situación organizativa y la problemática de la Caleta “Grau”.	25
Figura 4.	Situación organizativa y la problemática de la Caleta “La Cruz”.	25
Figura 5.	Situación organizativa y la problemática de la Caleta “Zorritos”.	26
Figura 6.	Situación organizativa y la problemática de la playa “Acapulco”.	26
Figura 7.	Situación organizativa y la problemática de la playa “Punta Mero”.	26
Figura 8.	Situación organizativa y la problemática de la Playa “Cancas”.	27
Figura 9.	Situación organizativa y la problemática de la Caleta “Las Balsas”.	27
Figura 10.	Situación organizativa y la problemática de la Caleta “Bocapan”.	27
Figura 11.	Modelo de calidad de Gronroos (1984)	29
Figura 12.	Oferta de servicios incrementada (Grönroos, 1994).	30
Figura 13.	M. Los Tres Componentes de Rust y Oliver (1994).	30
Figura 14.	Elementos de la Servucción	31
Figura 15.	Mapa Conceptual de la calidad	32
Figura 16.	Conceptual de la Calidad de los Servicios	40
Figura 17.	Ciclo de la calidad de Deming	45
Figura 18.	Modelo conceptual de Mejora Continua	45
Figura 19.	Componentes de una Organización	47
Figura 20.	Articulación de la Gestión	47

Figura 21. Escala de Likert.	64
Figura 22. Situación de la Pesca Artesanal de Tumbes – año 2015.	74
Figura 23. Dimensión fiabilidad: avances y brechas (escala-Likert)	75
Figura 24. Dimensión: Fiabilidad: e Items, avances y brechas	77
Figura 25. Dimensión e items: fiabilidad, con expectativas definidas por los encuestados, Avances y Brechas con calificación en escala Likert	80
Figura 26. Dimensión capacidad de respuesta, avances y brechas (escala-Likert)	81
Figura 27. Dimensión: Capacidad de Respuesta e Items, Avances y Brechas	83
Figura 28. Dimensión: capacidad de respuesta, e Items con expectativas definidas por los encuestados, avances y brechas.	85
Figura 29. Dimensión seguridad, avances y brechas (escala-Likert)	86
Figura 30. Dimensión: Seguridad: e ítems, avances y brechas	88
Figura 31. Dimensión: seguridad, e Items: con expectativas definidas por los encuestados, avances y brechas con calificación en escala Likert	91
Figura 32. Dimensión empatía, avances y brechas	92
Figura 33. Dimensión Empatía, e Items, Avances y Brechas y expectativas	94
Figura 34. Dimensión empatía, e Items: con expectativas definidas por los encuestados, avances y brechas.	96
Figura 35. Dimensión aspectos tangibles, avances y brechas	97
Figura 36. Dimensión: Aspectos Tangibles, e Ítems, expectativas, avances y brechas	99
Figura 37. Dimensión aspectos tangibles, Items, expectativas, avances y brechas	101

## Resumen

El estudio, en su actividad cubre geográficamente el departamento de Tumbes con el horizonte temporal el año 2015, tiene por finalidad conocer la calidad de los servicios de la pesca artesanal a cargo de la Dirección Regional de Producción, y específicamente el de la Pesca Artesanal del Gobierno Regional – Tumbes.

El tipo de investigación es: *Exploratorio; No experimental; Descriptivo de corte Transversal de naturaleza cuantitativa*; área de especialización: *Gestión Estratégica del Talento Humano*; y componente referencial: *Desarrollo de Habilidades*.

Exploratorio, en temática, ámbito territorial y horizonte temporal, ha demandado un triple esfuerzo (consultar antecedentes de descentralización -marco en el que se efectúa la investigación; la segunda la situación –en el horizonte temporal- y la tercera el departamento en la que se da la temática de investigación.

Origen de la idea son: las soluciones que ofrece (empleo y la lucha contra la desnutrición de la población, especialmente el de la niñez) y de los pescadores artesanales.

Las dificultades surgidas en la ejecución del estudio fue la escasez de antecedentes (en la actividad de la pesca inmersa en los propósitos de la descentralización) que exigió capturar la información de manera separada y luego efectuar el ensamblaje de los componentes, herramientas e instrumentos diligenciados y metodología de trabajo.

Los hallazgos identificados en el ámbito mediante el estudio fueron: 3,447 pescadores (99% son varones y 1% mujeres); la tenencia (de las 1,138 embarcaciones el 78% de ellas las posee uno sólo); tecnología (la mayoría son vetustas, en promedio tienen mayor de 20 años); organización (no están organizados); modalidad de trabajo (son diversas los porcentajes negociados de la utilidades que van, entre el propietario de la embarcación y los pescadores, desde 90% hasta 10% respectivamente); y seguridad laboral (que no la tienen).

Los resultados los gaps o brechas encontradas por dimensión son: *Fiabilidad* -3.94 (84.7%) de brecha versus su expectativa 4.65; *Capacidad de respuesta* -3.81 (83.7%) de brecha versus su expectativa 4.55; *Seguridad* -3.86 (83.4%) de brecha versus su expectativa 4.63; *Empatía* -3.85 (84.8%) de brecha versus su expectativa 4.54; y *Aspectos tangibles* -4.09 (83.8%) de brecha versus su expectativa 4.88.

Abordando sus indicios del por qué, entre otros, en las consecuentes conclusiones (duplicidad de mando –endógena y exógenamente- y vulneración de la normatividad -Ley de Bases de la descentralización- que dispone la irreversibilidad) y las pertinentes recomendaciones.

**Palabras Claves:** Pesca artesanal, Servicios de Calidad; Fiabilidad; Capacidad de respuesta; Seguridad; Empatía; y Aspectos tangibles.

## **Abstract**

The study, in its activity covers the department of Tumbes geographically with the time horizon in 2015, aims to know the quality of services of artisanal fishing by DIREPRO, and specifically the Artisanal Fishery Goberment Regional –Tumbes.

The type of research is exploratory; not experimental; Cross-sectional description of a quantitative nature; Of the Area of specialization: Strategic Management of Human Talent; And Referential Component: Skills Development.

Exploratory, on thematic, territorial and temporal horizon, has demanded a threefold effort (consult the antecedents of decentralization - the area in which the research is carried out, the second the situation - in the temporal horizon - and the third the department in which Gives the research theme.

Origin of the idea are the solutions offered (employment and the fight against undernutrition of the population, especially children) and artisanal anglers.

The difficulties encountered in the execution of the study were the lack of background (in the fishing activity involved in the purposes of decentralization), which required the capture of the information separately and then the assembly of the components, tools and instruments used and Methodology of work.

The findings identified by the study (3,447 fishermen: 99% are male and 1% female); tenure (of the 1,138 vessels 78% of them have only one); Technology (most are old, on average they are over 20 years old); Organization (not organized); Type of work (the negotiated percentages of the profits between the owner of the boat and the fishermen vary from 90% to 10% respectively); And job security (which do not have it).

The results the gaps found by dimension are Reliability -3.94 (84.7%) gap versus its expectation 4.65; Responsiveness -3.81 (83.7%) gap versus expectation 4.55; Security -3.86 (83.4%) gap versus expectation 4.63; Empathy -3.85 (84.8%) gap versus expectation 4.54; And tangible aspects -4.09 (83.8%) of the gap versus its expectation 4.88.

Addressing its indications as to why, inter alia, the consequent conclusions (duplicity of command - endogenous and exogenous - and violation of the normativity - law of bases of decentralization - that establishes the irreversibility) and the pertinent recommendations.

**Key Words:** Artisanal fishing, Quality Services; Reliability; Answer's capacity; Security; Empathy; And Tangible Aspects.



## **I. Introducción**

## 1.1 Antecedentes

No registran antecedentes, internacionales ni nacionales, en lo regional ni en el horizonte temporal de esta investigación. Se precisa que el escenario de la investigación es en el marco de la descentralización iniciada en el Perú, desde el año 2002, cuyo marco jurídico pertinente son las Leyes 27783 – Ley de Bases de la Descentralización (LBD) y la 27867 – Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales (LOGR). Estudios específicos vinculados al problema en estudio que expliquen con claridad no existen. Ello ha demandado un triple esfuerzo (consultar antecedentes de descentralización -marco en el que se efectúa la investigación; la segunda la situación –en el horizonte temporal- y la tercera el departamento en la que se da la temática de investigación); que exigió capturar la información de manera separada y luego efectuar el ensamblaje de los componentes, herramientas e instrumentos diligenciados y metodología de trabajo.

Los hallazgos ubicados en documentos, entre otros, especializados en la materia de descentralización internacional se tienen:

Arredondo. (2011). La Descentralización en Chile: Una Mirada desde el Neo institucionalismo. (Tesis de Maestría). Afirmó:

Que la administración, fue bajo la tutoría interior del Estado, que implicaba que los municipios y gobiernos regionales estén bajo la supervisión a través del Interior, generándose la doble dependencia del intendente regional siendo un freno a la descentralización en sus diferentes alcances y modalidades, siendo esto fundamental para entender la permanencia en la centralización.

La insistencia en el centralismo está influenciada por factores culturales subnacionales que genera se posean poco espacio de decisión, principalmente, porque la actual matriz institucional los tiene fuera del poder de acción colectiva respecto a sus demandas limitadas. Identificando que los actores tienen la mayor capacidad de veto y un compromiso débil respecto al traspaso y fortalecimiento subnacionales y tres aspectos que expresan los problemas y riesgos

(Falta de capital humano; duplicidad en las competencias y funciones; y recursos financieros (Descentralización administrativa, funcional y territorial (pp. 25 - 77).

Como experiencia nacional, debemos reiterar que al no existir estudio alguno que haya investigado la temática ni el ámbito territorial y tampoco en el marco de la descentralización, por ello los antecedentes han sido anotados los siguientes antecedentes:

Menacho (2007). La Descentralización en el Perú. Señaló que:

Los conatos han sido diversos, siendo la propuesta del año 1931 presentado como el precedente más relevante de la regionalización y su candidato presidencial y fundador del APRA. Se incluyó en la Carta Magna del 1933 que establecía departamentos, provincias y distritos, se creó algunas entidades subnacionales y una re demarcación territorial del país y estipulaba que las regiones se constituían en áreas contiguas integradas histórica y económicamente. El 1984 se aprobó una regionalización, que fijó administrativamente la organización y se impulsó mediante la Ley 24650. El 8 de abril de 1990, se eligieron las autoridades del Maraón; San Martín-La Libertad; Gran Chavín; entre otras, se promovió la regionalización Nororiental. Con ley N° 27680, se modifica la Constitución Política del Perú, se redefine el concepto de región (a la fusión de más de 2 departamentos) y se fija en 4 años el mandato de los que resulten relegidos en los gobiernos subnacionales. Finalmente, con las Leyes 27783 - LBD y la 27867 - LOGR modificada con Ley 27902 para regularla.

Usaid (2016). El estado del proceso de Descentralización a enero 2016. Reafirmó: “El proceso debe hacerse por etapas y para asegurar, así, la adecuada transferencia de responsabilidades y recursos a los gobiernos regionales (Gores) y gobiernos locales” (pp.7 - 58).

Citando al congreso de la república del Perú – comisión de descentralización, regionalización, gobiernos locales y modernización de la gestión del Estado. (2015). Mediante la evaluación del proceso de descentralización Informe Anual – 2014 – 2015.

La Constitución dispone que los Gores se inicien con la elección e instalación. Iniciando con los departamentos, y cumplir con sus competencias, cumpliendo así con los elementos básicos, acogidos por Acuerdo Nacional (política octava), dicha política es eliminar el centralismo y construir autonomías pertinentes. De igual modo, la LBD., como política de Estado, constituye de cumplimiento exigido así como las requeridas para el fortalecimiento de la regionalización. Este criterio no impide que la priorización, tomando en cuenta el contexto político y las prioridades para los que toman de decisiones, cuidando que éstas no sean contrarias a la norma Constitucional (pp.7 – 68).

Los Gores, acorde a la LOGR (artículo 52 funciones en materia pesquera), las que incluyen competencias como la fiscalización y sus facultades sancionadoras, por ende los Gores deben propiciar, la administración de los servicios tangibles e intangibles en la cadena de valor. Asimismo, la ley 27972 orgánica de municipalidades – LOM (artículo VI) dispone promover el desarrollo local, (con la participación de la empresa privada), mediante sus planes en armonía con los planes nacionales y locales.

Alanya (2012). La Historia de la pesca en el Perú. Definió que:

La pesquería artesanal es relevante porque su destino es prioritariamente al Consumo Humano Directo (CHD).

Esta tarea requiere, entre otras, del uso de embarcaciones apropiadas citando que (Vega, M. 1986, p.75), señala que esta actividad es muy antigua, según hallazgos.

*Los mochicas*, también estuvieron ligados a la pesca, lo confirman los dibujos en los huacos. Citando a Silva Santisteban, quien sostiene que *pescaban con redes, anzuelos y a veces con arpones*. *Los chimú*, fueron herederos de la habilidad.

Citando a Maria Rostworoski, quien afirmó que los *chinchas*, *que*: “habían poblados la costa con más de diez mil pescadores, que diariamente entraban a la mar...”.

Citando a José Antonio del Busto, quien refirió que: “las especies más comunes en el Callao fueron: las corvinas, róbalo’, chitas, cabrillas, lisas, lenguados, cabinzas, Machetes y además, venían de afuera- presumiblemente del norte del país- el pez blanco, el atún y el congrio” (pp.16-17).

En la era republicana, durante los años 30 en la que por vez primera se empieza una conciencia pesquera en el Perú. Para Roberto Lecca Prado (citado por Alanya) afirmó que: “el desarrollo de la pesquería en el Perú”, inicia el año 1962, a partir de este año se dan los inicios de la pesca como industria.

Vega (1986, p 20) citado en la conferencia realizada por Roberto Lecca Pardo, afirmó:

Que el desarrollo de la pesquería en el Perú, en 1962 se inicia la actividad pesquera, ya como industria y afirma que durante la década de los 60 el Perú ocupó un puesto importante a nivel mundial y de América, debido que el 50% de la pesca provenía del Perú, Vega (1986, p. 94).

Citando a Rodríguez (1998, p.59) sostiene:

Que en esta década se orienta el destino de la producción, incrementándose y creándose empresas estatales Epsep, las que distribuían en cámaras frigoríficas a las principales ciudades del país.

Citando a Palacios (2006) quien señaló:

Que en la ley general de pesquería, se fijaban las condiciones del país, iniciándose el dominio del Estado en las especies hidrobiológicas contenidos en el mar territorial. Posteriormente; el año 1973 se hizo la nacionalización (p.276).

Galarza & Kámiche (2015). En su libro Pesca artesanal: Oportunidades para el Desarrollo Regional. Señalaron: Que el mar peruano tiene las características para

ser una potencia mundial en la pesca para consumo humano directo: en la que convergen la corriente de “El Niño” con la de “Humboldt” y una histórica tradición de pescadores artesanales, que solo eran superados por China.

El año 2012, la pesca artesanal representó el 8% del total de los desembarques, según el ministerio de la producción – Produce, señala que el desembarque en fresco fue significativo, y más del 49% del empleo total del sector pesquero señalado por la sociedad nacional de la pesca – SNP. Señalan también que el mercado nacional ha crecido significativamente desde el 1950, como consecuencia al desarrollo industrial; la pesca artesanal no ha tenido el mismo camino de modernización... (pp. 11-12).

Citando al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), ejecutó el Primer Censo Pesquero Artesanal del Ámbito Marítimo (Cenpar-2012), lo que ha permitido el análisis. Menciona que el instituto del mar del Perú (Imarpe), habría realizado dos encuestas en los períodos 1994-1995 y 2004-2005. Información no publicada.

El referido Cenpar-2012, con el siguiente contenido: i) la estructura y lo detalla; ii) analiza las políticas; iii) trabajo; y iv) proponen: las fases (de extracción, procesamiento, comercialización y consumo final); precisando este primer aporte de los autores; quedando pendiente el consumo final para futuras investigaciones.

Pese a que los pescadores dan inicio de esta actividad son los menos retribuidos, aspectos que se reflejan en la multitud de necesidades básicas insatisfechas (NBI) con las que cuentan (la vivienda, limitaciones económicas y la educación que está correlacionado positivamente con un mayor nivel de ingresos por las faenas de pesca).

Se afirma que la poca importancia a la titularidad mediante la inscripción (solo el 22,0% están inscritas) desconoce que puede utilizarlo como garantía para conseguir fuentes de financiamiento, para obtener una sostenible utilidad precio por el producto. Actualmente más del 85% financian su faena de pesca (que les da el comerciante o intermediario). Aunque no requiere mayores trámites, tiene un alto

costo, que obliga al pescador a venderle a quien le habilitó el capital de trabajo, bajo las condiciones que este último establezca.

Los desembarcaderos carecen capacidades suficientes para obtener valor agregado: i) insuficiente equipamiento y ii) limitada gestión. En su mayoría son administrados por las organizaciones sociales de los pescadores artesanales (OSPA), organizaciones que no reciben recursos públicos para su operación.

Concluye recomendando: i) desarrollar una nueva gestión, cuyo fundamento es tomar acciones y así podrían mejorar los ingresos los diferentes agentes participantes; ii) importancia en la dieta alimenticia, la nutrición de los familiares (pescadores, armadores y astilleros, etc.) lo que contribuirá a mejorar las condiciones de vida; iii) la buena operatividad de las embarcaciones son aspectos imprescindibles. Por otro lado, existe la necesidad de que se promueva la inversión Asociación Pública – Privada (APP) para modernizar las embarcaciones para desarrollar el subsector; iv) Regionalmente, debe visualizarse el desarrollo potencial. La decisión de modernizar y transformar aun mercado abierto, competitivo, y v) concluye que se ubique soluciones conjuntas necesarias para desarrollarse.

Todas las carencias identificadas y explicadas de la improductiva gestión, probablemente tendrían origen, como mínimo otros aspectos bilaterales, de ello habido algunos aislados esfuerzos no se palpan mejoras (infraestructura, equipamiento, ordenamiento, formalización, y capacitación). De esa forma podríamos afrontar su informalidad y acentuado desorden... (pp. 15 a 120).

Kisner. (2014). Revista Pesca Perú, edición especial, Los derechos de la Pesca en el Perú, publicada en noviembre 2014. Mencionó que:

La Carta Magna del Perú del 1993, establece los principios que rigen la propiedad y el acceso. Así, los recursos naturales evidencian ser patrimonio de la Nación. (Artículo 66°). También dispone que las condiciones sean establecidas por Ley orgánica, para su uso por particulares; declara y determina la política del ambiente y promueve el uso sostenible de los recursos naturales. (pp.15-59).

McGoodwin (2002). Comprender las culturas de las comunidades pesqueras: clave para la ordenación pesquera y la seguridad alimentaria. FAO Documento Técnico de Pesca. No. 401. Roma, FAO. Indicó que:

El 95% del mundo son pescadores y, en conjunto, capturan más de la mitad para el CHD en el mundo. 20 millones de empleos directos, adicionalmente otros en cantidad similar generados por la cadena hasta la comercialización, ascendiendo a 40 millones de empleos indirectos... (pp. 1- 25).

Martínez & Pérez, (2006). Situación de la pesca artesanal y Posibilidades de Aplicación del extensionismo pesquero en las comunidades de pescadores artesanales del norte del Perú. Indicó:

En el Perú, la ocupación “sin empleo de embarcación” o “con empleo de embarcaciones” cuyo objetivo la extracción de recursos hidrobiológicos para atender el CHD.

Citando la primera encuesta nacional de embarcaciones de la pesca artesanal, 1995-1996, estimó que era 28,082, y en la segunda encuesta 2004-2005, ascendió a 37,727; con la flota que también se ha incrementado de 6,258 embarcaciones censadas de la primera encuesta nacional de embarcaciones de la pesca artesanal se pasó a 10,000 en la segunda. Ver figura 1.

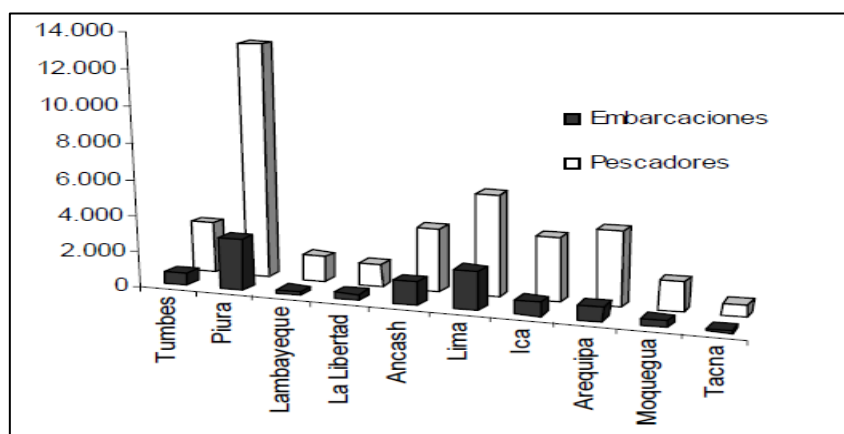


Figura 1. Embarcaciones y pescadores artesanales por departamento



Citando la segunda encuesta nacional de embarcaciones de la pesca artesanal señaló que:

- El 98.7% son de madera, 85,6% menores a 8 metros de eslora, y
- El 80,5% son propulsadas a motor.
- Los aparejos de enmalle es 33%, la pinta o cordel; 19,6%, el buceo con suministro de aire desde superficie el 13,7%.
- Se destinaban a caletas y puertos distribuidos en 3.000 Km de costa.
- El pescador artesanal forma parte del 54% en extrema pobreza.
- En los distritos costeros el 42,9% no tienen agua potable, el 58,9% no tiene desagüe y el 32,2% no tienen energía eléctrica.

La población dependiente de las zonas (citada por Martínez & Pérez, 2006) cuya data se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1.

*Población dependiente de la pesca artesanal y embarcaciones por Caleta – departamento Tumbes.*

Caleta	Población dependiente de la P.A	Embarcados	No embarcados	Jaladores/ procesadores	Embarcaciones		
					Tonelaje		
					<2	2-5	>6
Pto. Pizarro	4 700	900	30	70	140	95	-
La Cruz	1 575	300	-	15	40	12	-
Grau	400	250	-	20	26	6	-
Zorritos	7 000	1 500	500	200	80	70	3
Acapulco	1 400	325	5	20	20	81	1
Pto. Mero	110	25	-	-	4	-	-
Cancas	3 300	600	10	55	20	173	7

La problemática que expusieron las caletas visitadas y la Dirección Regional de Produce del gobierno regional Tumbes. Realidad que a la fecha se mantiene, tal como se muestra en las figuras 2 al 10:


Puerto Pizarro	
Número de asistentes a la reunión: 8	
Problemas y demandas:	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ La infraestructura está obsoleta. Demandan un fabricante de hielo en escamas y nuevas instalaciones.</li><li>▪ La disminución del precio del langostino salvaje hacen que su captura sea poco rentable.</li><li>▪ Quieren alternativas para la pesca: cultivo de camarón, áreas de repoblamiento de concha de abanico, jaulas acuáticas.</li><li>▪ Quieren capacitación para la exportación.</li></ul>	
La agrupación con la que nos reunimos cambió hace poco de directiva y dicen que desde entonces las cosas mejoraron. Tienen actividad turística en el manglar.	

Figura 2. Situación organizativa y la problemática de Puerto Pizarro.


Grau	
Número de asistentes a la reunión: 25	
Problemas y demandas:	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Los recursos están esquilados.</li><li>▪ Su principal problema es el trabajo de las embarcaciones “vikingas” dentro de la zona de las 5 millas.</li><li>▪ Se quejan de que la vigilancia no actúa.</li><li>▪ No tienen desembarcadero ni terminal.</li></ul>	
No hablaron mucho de su directiva ni de la situación de la agrupación. La conversación se centró en los problemas con las bolicheras vikingas.	

Figura 3. Situación organizativa y la problemática de la Caleta “Grau”.




La Cruz	
Número de asistentes a la reunión: 5 representantes de la agrupación y 15 mujeres del comité de damas.	
Problemas y demandas:	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Solicitan que cambien las normas para que protejan su actividad de la depredación de los boliches industriales (vikingas).</li><li>▪ Solicitan vedas para el boliche y más vigilancia y sanciones para los infractores.</li><li>▪ Necesitan que les doten de una embarcación para vigilancia.</li><li>▪ Quieren ayuda para exportar.</li><li>▪ Piden un desembarcadero y mejoras en la terminal pues no le funciona el generador. Quieren realizar maricultura de camarón y cultivos en jaulas flotantes.</li><li>▪ Necesitan incorporar nueva tecnología: haladores y videosondas.</li></ul>	
La comunidad de pescadores es grande y antigua. Dicen que en ella están inscritos aproximadamente el 8% de los pescadores. Tiene constituido un comité de damas. Sus representantes asistieron a la reunión en lugar de los hombres y tienen interés en reunirse para recibir información sobre el seguro. Tuvieron una mala experiencia con la directiva anterior y ahora están tratando de formalizar ante el PRODUCE la situación de ésta.	


Figura 4. Situación organizativa y la problemática de la Caleta “La Cruz”.

Zorritos		
Número de asistentes a la reunión: 25		
Problemas y demandas:		
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Incumplimiento de las normas. Necesitan más control y vigilancia.</li><li>▪ Las embarcaciones vikingas esquilman los recursos.</li><li>▪ Tienen problemas con una empresa de maricultura en su zona.</li><li>▪ Su muelle fue destruido por El Niño.</li><li>▪ Necesitan una planta de hielo.</li><li>▪ Deficiente atención del servicio de Salud (Essalud).</li><li>▪ Compiten en desventaja con los pescadores ecuatorianos porque a ellos el gobierno les subsidia el combustible.</li><li>▪ Las perforaciones petrolíferas que se realizan en la zona reducen las zonas de pesca.</li><li>▪ Tienen problemas con la comercialización.</li></ul>		
En esta reunión están representantes de tres organizaciones distintas. Dos de ellas parecen las más representativas.		


*Figura 5. Situación organizativa y la problemática de la Caleta “Zorritos”.*

Acapulco	
Número de asistentes a la reunión: 15 personas de todas las organizaciones sociales de la caleta.	
Problemas y demandas:	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Escasez del recurso.</li><li>▪ Invasión de las 5 Millas por la flota vikinga.</li><li>▪ Quieren realizar pesca turismo.</li><li>▪ Necesitan un sistema para llevar las embarcaciones a tierra.</li><li>▪ El acceso a los créditos les resulta prácticamente imposible.</li><li>▪ Necesitan un motor para la embarcación de vigilancia.</li><li>▪ El puesto de salud es demasiado pequeño.</li><li>▪ Quieren una planta para el tratamiento de desechos.</li></ul>	
Esta es una agrupación antigua en la que su presidente lleva ya muchos años. Tienen lo que ellos llaman un proyecto de turismo en marcha. Nos dicen que llevan muy bien la administración del desembarcadero. El Presidente realizó 10 peticiones a la DGPA.	


*Figura 6. Situación organizativa y la problemática de la playa “Acapulco”.*

Punta Mero	
Número de asistentes a la reunión: 9	
Problemas y demandas:	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Invasión de las 5 Millas por la flota vikinga.</li><li>▪ Disminución de los recursos.</li><li>▪ Ingresos muy bajos (&lt;10 soles día).</li><li>▪ Problemas por la contaminación.</li></ul>	
El 75% de los pecadores de la caleta están integrados en la asociación. Dependen de los habilitadores y eso hace que no puedan mejorar los precios de sus productos. Son pescadores de langosta.	


*Figura 7. Situación organizativa y la problemática de la playa “Punta Mero”.*

Cancas	
Número de asistentes a la reunión: 3	
Problemas y demandas:	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Invasión de las 5 Millas por la flota vikinga.</li><li>▪ Necesitan un nuevo fabricante de hielo y una nueva cámara de frío.</li></ul>	
La organización se creó en 1996. Tienen pendiente la celebración de elecciones.	

*Figura 8.* Situación organizativa y la problemática de la Playa “Cancas”.

Las Balsas (*)	
Número de asistentes a la reunión: 14	
Problemas y demandas:	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Solicitan ayuda para exportar.</li><li>▪ No tienen dinero para comprar aparejos.</li><li>▪ No tienen desembarcadero ni terminal.</li></ul>	
<p>(*) Esta caleta no aparece en el informe del PRODUCE. Hay unas 15 embarcaciones además de las balsas que utilizan la mayoría de los pescadores.</p> <p>En ella trabajan unas 50 personas que residen en un caserío, grupo de viviendas, cercano. En el caserío no cuentan con luz ni con agua potable. Parece una agrupación unida. Nos estuvieron esperando cerca de dos horas.</p>	

*Figura 9.* Situación organizativa y la problemática de la Caleta “Las Balsas”.

Bocapán	
Número de asistentes a la reunión: 20	
Problemas y demandas:	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Para acceder al mercado necesitan realizar una serie de gastos que no pueden asumir, entre ellos la compra de un isotermo.</li><li>▪ Problemas con las embarcaciones vikingas.</li><li>▪ Quieren hacer cultivo de langostino en las pozas de la playa en la que desembarcan.</li><li>▪ Tienen problemas con la catalogación de Zona turística por la municipalidad.</li></ul>	
<p>Esta caleta no aparece en el informe del Produce. En ella trabajan unos 30 pescadores, en su mayoría gente joven que reside en un caserío cercano. No dependen de los habilitadores. Tienen claros sus objetivos inmediatos y son conscientes de que necesitan ir paso a paso para conseguirlos.</p>	

*Figura 10.* Situación organizativa y la problemática de la Caleta “Bocapan”.

Kisner (N° 183w-10/16, octubre 2016). Una reflexión sobre la pesca en el Perú al Cumplir 56 años de existencia “el Ayer, Hoy y Mañana”. Revista Pesca. Señaló que:



El desarrollo tuvo una marcada orientación a la harina y aceite de pescado. Esta marcada orientación se reflejó en los sub sectores del sector pesquero nacional, y ha influenciado la marcha científicas y tecnológicas, recolección estadística, e implementos de apoyo y servicios.

En ese contexto, Produce, creyó conveniente implementar un Programa Nacional que innove nuestras Pesquerías; las cuales deberán implementar el Enfoque ecosistémico, que interactúe y articule los aspectos económicos con Investigación, Desarrollo e Innovación; para cuyo efecto se formuló un “Programa Nacional de Innovación”, cuya factibilidad se culminó en diciembre de 2015 cuyo monto ascendía a 33 millones de soles, conato que habiendo transcurrido el ejercicio económico 2016, tampoco en el Pesem del sector para el ejercicio 2017 (pp. 64-65).

## **1.2 Fundamentación científica y técnica**

Dado que el estudio es identificar la calidad de los servicios de la pesca artesanal del gobierno regional Tumbes, y por ello los conceptos y modelos de valoración.

Colmenares & Saavedra, (2007). Artículo - Modelos conceptuales de la Calidad del servicio. Publicado en octubre – diciembre 2007. Precisó que:

Facilitado por el proceso de avance cibernético y con ello la disposición de información de los problemas medio ambientales. El mercado dominado por la sobre oferta, la competitividad, la moda y la inestabilidad, exige la entrega de productos percibido y de calidad. Señala también que Europa y norte américa: Grönroos (1984); Citando a Eigler y Langeard (1989); Rust y Oliver (1994); Brady y Cronin (2001); entre otros, detallan las siguientes consideraciones:

Brogowicz, Selene y Lyth; Valls; Duque, señalan que hacer una aproximación teórica y conceptual, es necesario agruparse (la del norte europea o nórdica y la norteamericana o americana).

La escuela norte, encabezada por Grönroos. Focalizado principalmente en las evidencias empíricas que lo soporten. Por su parte, la norteamericana

encabezada por Cronin y Taylor, en una investigación hecha en diferentes tipos de servicios; y en Trabajos posteriores que centraron la investigación de la actitud del consumidor ante el servicio prestado.

La investigación, presenta un resumen cronológico y descriptivo de los aportes (ver Tabla 2).

Tabla 2.

*Resumen Cronológico y los Aportes sobre la Medición de la Calidad del Servicio*

Año	Autores	Modelos Aportados
1980	Oliver	Desconfirmatorio
1984	Grönroos	Calidad de servicio
1985 & 1988	Parasuraman, Zeithaml y Berry	Servqual
1989	Eiglier & Langeard	Servucción
1992	Cronin & Taylor	ServPerf
1993 & 1994	Teas	Desempeño evaluado
1994,	Rust & Oliver	Tres componentes
1996,	Dabholkar, Thorpe & Rentz	Escala multinivel de calidad del servicio
1997,	Philip & Hazlett	P-C- P
2001,	Brady & Cronin	Jerárquico multidimensional
2006,	Akbaba	Técnica del factor incidente crítico

El modelo propuesto por Grönroos asocia la Calidad de Servicio a la vez su gestión con las actividades propias del marketing y relaciona el intercambio con un mercado de consumidores. Según Grönroos, la experiencia de calidad es influida por la imagen corporativa/local y a su vez por otros dos componentes distintos: La figura 11, muestra una síntesis del Modelo de Calidad de Gronroos.

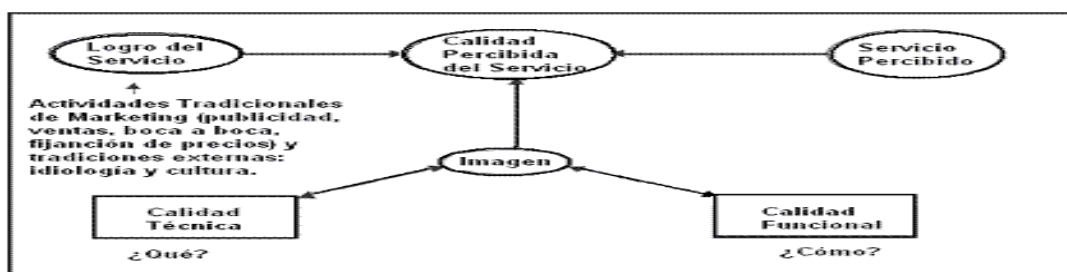
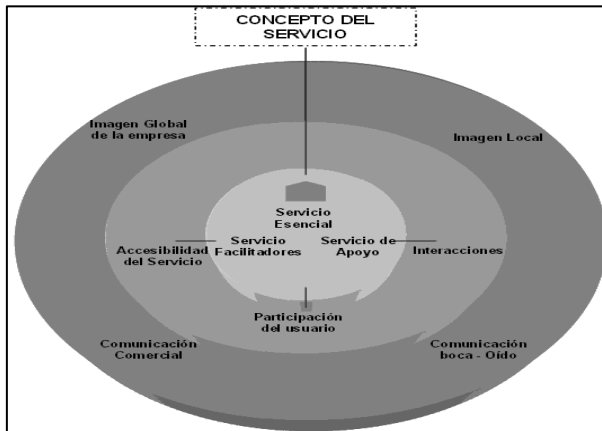


Figura 11. Modelo de calidad de Gronroos (1984)

Gronroos, la denomina “La Oferta de servicios incrementada”. Ver *figura 12*, en la que sistematiza el Modelo.



*Figura 12.* Oferta de servicios incrementada (Grönroos, 1994).

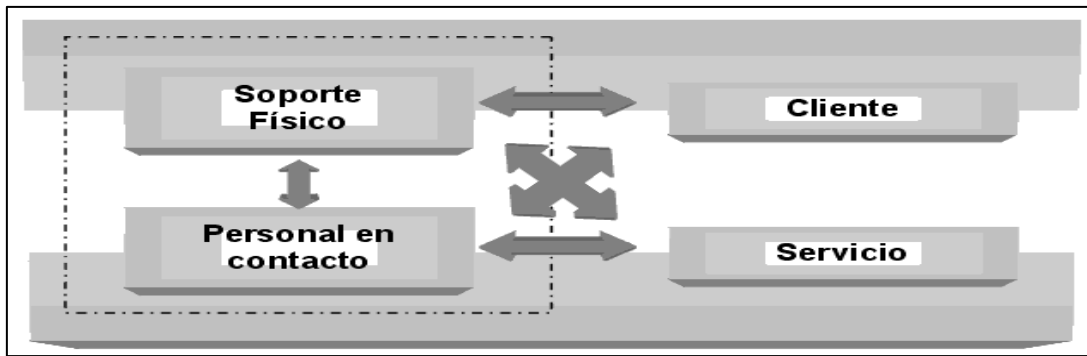
La conceptualización que fundamenta lo planteado por Grönroos. Los elementos se muestran en el *figura 13*.



*Figura 13.* M. Los Tres Componentes de Rust y Oliver (1994).

El 1989, apareció la teoría de la Servucción, sus iniciadores son determinados con organización sistemática y coherente; y los tangibles son el apoyo a los servicios.

El Soporte físico; y personal de contacto cuyo trabajo requiere limitada participación, en algunas servucciones. La idea, presentada en la figura 14, para aportar es necesario lo visible sólo con lo que presta el servicio.



*Figura 14. Elementos de la Servucción*

La norteamericana presentó lo siguiente:

Los citados Cronin & Taylor proponen el modelo alternativo Servperf empírica como percibida. Lo propuesto emplea veintidós identificaciones plantearon el M. Jerárquico Multidimensional, planteamientos de Grönroos, Berry; Rust & Oliver. Su investigación cualitativa con subdimensiones, sosteniendo que su medición es la mejor forma de explicar la complejidad de las percepciones (pp. 1-22).

### **Marco Teórico**

La calidad, genera un menor costo y es productiva, la baja calidad produce lo contrario, tiene implicancias nacionales e internacionales factores negativos que le restan competitividad e incrementa los costos fijos y lo más agravante es que también tiene incidencia en los costos variables. Su mejora le demandaría elevados costos y ganar mercado también demandaría gastos en publicidad y marketing.

El documento (2007). Calidad Total 1. Ministerio de Fomento de España. Señaló que:

Los principios básicos de calidad es buena gestión, organización cuya prioridad es dejar al cliente satisfecho, ello es conocer al cliente, tenerlo contento representa ganancias y más trabajo; trae, crea y mantiene la participación del personal (involucrado con la organización), así se alcanza sus objetivos. La mejora continua con el monitoreo logra su sostenibilidad (pp. 30 y 31). Ver figura 15.





Figura 15. Mapa Conceptual de la calidad

La realización del estudio se eligió, por lo trascendente que resulta para la ciudadanía en general y por constituir una alternativa para eliminar la desnutrición de la niñez y finalmente por ser un servicio público cuya potencialidad contribuiría significativamente al desarrollo del ámbito territorial, coherente con lo que disponen las (LBD, y LOGR - artículo 52) funciones y facultades a ser transferidas por Produce a los Gobiernos Regionales, entre ellos a Tumbes, por ello abordamos lo concerniente al proceso de descentralización.

El diagnóstico del Sector producción (2012 – 2016), aprobado mediante Resolución Ministerial N° 107-2012-PRODUCE, describe que constituye el subsector que más provee productos microbiológicos interno, siendo a la vez un importante abastecedor al CHD.

El primer censo de la pesca artesanal del ámbito marítimo, ha permitido dictar parcialmente medidas de ordenamiento, promoción y fortalecimiento para este importante subsector.

La hidrografía, permite, al departamento de Tumbes, dedicarse también a la acuicultura (pesca continental y marítima) siendo esta última la de mayor magnitud. Actualmente, se viene explotando la acuicultura, en la parte norte a la crianza de peces, langostinos, conchas y larvas, parte sur se explota el paiche y la tilapia, siendo sus ámbitos continental y marítimo.

En ese sentido, el objetivo general está orientado al ámbito regional y por ende al país, dado su enorme potencial en la demanda de alimentación popular. En dicho marco, considerando el impacto país, dicha actividad corresponde ser efectuado de manera conjunta entre los gobiernos regionales y el gobierno central.

La Contraloría General de la República (2014). Estudio del proceso de Descentralización en el Perú. Señaló:

Las funciones sectoriales transferidas, mediante un enfoque del servicio al ciudadano, corresponderán ser desarrolladas considerando el servicio identificado, los roles por cada nivel de Gobierno (Comisión Intergubernamental del Sector Producción, pp. 1 – 19).

Sin embargo, la principal dificultad, es el ordenamiento territorial completo e integral, del litoral y sus aguas adyacentes para así identificar los lugares más apropiados por un lado, sin afectar actividades que se llevan o se llevarían a cabo, como son balnearios y zonas de pesca costera que no frenen las inversiones (pp. 245 – 274).

Hay rigideces, desarticulaciones y ausencia del empleo de las herramientas que exige esta actividad, el limitado o escaso presupuesto (las Direcciones

Regionales Produce – Direpro no constituyen Unidades Ejecutoras), normas aisladas, vulneración a la “*no reversibilidad*” de las funciones transferidas y/o a ser transferidas, la falta de fortalecimientos y capacitaciones a las que debemos adicionar las observadas in situ como que:

- Existe duplicidad de funciones endógenas (la Gerencia de Desarrollo Económico del GORE Tumbes han creado dos subgerencias, una de ellas es la de “Servicios Productivos” de la cual depende la Direpro y siendo esta subgerencia la que reporta y recibe instrucciones de la Gerencia Regional de Desarrollo Económico - GRDE, y esta traslada las mismas a la Direpro), y exógenas que confluyen (como la Dirección de Pesquería del Vice ministerio de pesquería, Dirección General de Capitanías y Guardacostas, Produce, y Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA), etc.;
- Limitada infraestructura básica, equipamiento de transporte e información orientativa en las fases de generación de valor. Ello limita la condición de negociación de su pesca;
- Escasa participación del fondo nacional de desarrollo pesquero - Fondapes;
- Limitado apoyo político.

Falta de la transferencia de fondos a las funciones transferidas.

Demoras inexplicables en la transferencia de las facultades sancionadoras, sin ellas no tiene sentido la asignación de funciones, por lo que, gobiernos subnacionales no avizoran optimismo (pp.304 -333).

En ese contexto, Produce, creyó conveniente implementar un Programa Nacional que innove nuestras Pesquerías; las cuales deberán implementar con un enfoque que interaccione y articule los agentes económicos con I+D+i; se coordinó para la formulación del denominado programa nacional de innovación en pesca y acuicultura - Pnipia, cuya factibilidad culminó en diciembre del 2015 cuyo monto ascendía a 33 millones de soles, ha pasado un año el Programa no ha sido considerado en el plan estratégico sectorial multianual - Pesem del sector para el año 2017.

Nuestro ordenamiento jurídico nacional, contiene derechos, principios, directrices en general, enfocadas en distintos temas, instituciones, y políticas de Estado en procesos como la descentralización (Ley 27783 – artículo 51).

Se busca garantizar su obligatoriedad, la constancia, continuidad del proceso, mejoras de diferentes ámbitos de gobierno, y finalmente que las actividades a este nivel sean más eficientes, efectivas y mejor controladas por la población (Ley 27783, artículo 4).

Las competencias que pueden asumir las encontramos en el artículo 192° de la Constitución.

En tal sentido, se entiende que la normatividad forma parte del bloque de constitucionalidad (Expediente 0025-2010-AI/TC, fundamento 20) por lo tanto establecen la competencia material y territorial de las diferentes entidades del Estado (Expediente 0046-2004-AI/TC, fundamento 5). Como es el caso de las competencias exclusivas; compartidas; delegables y delegantes.- ver artículo 10 de la Ley 27867 y tabla 3.

Tabla 3.

*Competencias Exclusivas y Compartidas***Competencias Exclusivas**

Planificar el desarrollo integral de su región y ejecutar los programas socioeconómicos correspondientes, en armonía con el Plan Nacional de Desarrollo.

Formular y aprobar el Plan de Desarrollo Regional Concertado con las municipalidades y la sociedad civil de su región.

Aprobar su organización interna y su presupuesto institucional conforme a la Ley de Gestión Presupuestaria del Estado y las Leyes Anuales de Presupuesto.

Promover y ejecutar las inversiones públicas de ámbito regional en proyectos de infraestructura vial, energética, de comunicaciones y de servicios básicos de ámbito regional, con estrategias de sostenibilidad, competitividad, oportunidades de inversión privada, dinamizar mercados y rentabilizar actividades.

Diseñar y ejecutar programas regionales de cuencas, corredores económicos y de ciudades intermedias.

Promover la formación de empresas y unidades económicas regionales para concertar sistemas productivos y de servicios.

Facilitar los procesos orientados a los mercados internacionales para la agricultura, la agroindustria, la artesanía, la actividad forestal y otros sectores productivos, de acuerdo a sus potencialidades.

Desarrollar circuitos turísticos que puedan convertirse en ejes de desarrollo.

Concretar acuerdos con otras regiones para el fomento del desarrollo económico, social y ambiental.

Administrar y adjudicar los terrenos urbanos y eriazos de propiedad del Estado en su jurisdicción, con excepción de los terrenos de propiedad municipal.

Organizar y aprobar los expedientes técnicos sobre acciones de demarcación territorial en su jurisdicción, conforme a la ley de la materia.

Promover la modernización de la pequeña y mediana empresa regional, articuladas con las tareas de educación, empleo y a la actualización e innovación tecnológica.

Dictar las normas sobre los asuntos y materias de su responsabilidad, y proponer las iniciativas legislativas correspondientes.

Promover el uso sostenible de los recursos forestales y de biodiversidad. Otras que se le señale por ley expresa.

**Competencias Compartidas**

Educación. Gestión del servicio educativo de nivel inicial, primario, secundario y superior no universitario con criterios de interculturalidad orientados a potenciar la formación para el desarrollo. Salud pública.

Promoción, gestión y regulación de actividades económicas y productivas en su ámbito y nivel, correspondientes a los sectores agricultura, pesquería, industria, comercio, turismo, energía, hidrocarburos, minas, transportes, comunicaciones y medio ambiente.

Gestión sostenible de los recursos naturales y mejoramiento de la calidad ambiental.

Preservación y administración de las reservas y áreas naturales protegidas regionales.

Difusión de la cultura y potenciación de todas las instituciones artísticas y culturales regionales.

Competitividad regional y la promoción de empleo productivo en todos los niveles, concertando los recursos públicos y privados.

Participación ciudadana, alentando la concertación entre los intereses públicos y privados en todos los niveles.

Otras que se le delegue o asigne conforme a Ley.

Cabe señalar que a nivel de gobierno nacional - GN, tiene también las competencias exclusivas sectoriales; por ello, los Gores (para mantener concordancia) estas deberían precisarse los artículos 45 (Ley 29158) y de la LOGR tenemos funciones específicas. Se definen las cinco funciones reguladoras; planeamiento; supervisión, evaluación y fiscalización de la gestión administrativa y la de promoción de la inversión, señalados en tabla 4.

Tabla 4.

*Funciones Transferidas por los sectores al GR Tumbes*

<b>Gobierno Regional Tumbes</b>				
<b>Sector</b>	<b>Materia</b>	<b>Funciones Transferidas</b>	<b>T.Funciones A Transfr</b>	
MIMDES	Desarrollo social, igualdad de oportunidades y población	14	14	
MINAG	Agraria	16	16	
MINCETUR	Comercio, Turismo y Artesanía	35	35	
MINEDU	Educación, Cultura, Ciencia, Tecnología, Deporte y Recreación	21	21	
MINEM	Energía, Minas e Hidrocarburos	8	8	
MINSA	Salud	16	16	
MINTRA	Trabajo y Promoción del Empleo	18	18	
MTC	Telecomunicaciones y transportes	13	13	
PCM	Ambiental y Ordenamiento Territorial	14	14	
PRODUCE	Pesquera	<b>8</b>	10	
	Industria	<b>7</b>	7	
VIVIENDA	Administración y Adjudicación de Terrenos del Estado	3	3	
	Vivienda, y Saneamiento	7	7	
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>180</b>	<b>182</b>	

Las funciones transferidas por el sector Produce (artículo 52.- en materia pesquera) ver tabla 5.

Tabla 5.

*Funciones en pesquería transferidas por Produce al GORE Tumbes*

SERVICIOS PÚBLICOS	COMPETENCIAS Y FUNCIONES ASOCIADAS	ENTIDADES INFORMANTES
Artículo 52.- Funciones en materia pesquera: Promoción y Desarrollo de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura	a) Formular, aprobar, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar los planes y políticas en materia pesquera y producción acuícola de la región.	<b>•Gobierno Nacional:</b>  Ministerio de la Producción - Produce.
	b) Administrar, supervisar y fiscalizar la gestión de actividades y servicios pesqueros bajo su jurisdicción.	
	c) Desarrollar acciones de vigilancia y control para garantizar el uso sostenible de los recursos bajo su jurisdicción.	
	d) Promover la provisión de recursos financieros privados a las empresas y organizaciones de la región, con énfasis en las medianas, PYMES y unidades productivas orientadas a la exportación.	
	e) Desarrollar e implementar sistemas de información y poner a disposición de la población información útil referida a la gestión del sector.	<b>•Gobierno Regional:</b> Dirección Regional de Producción – Direpro.  <b>•Representantes de la Sociedad Civil.</b>
	f) Promover, controlar y administrar el uso de los servicios de infraestructura de desembarque y procesamiento pesquero de su competencia, en armonía con las políticas y normas del sector, a excepción del control y vigilancia de las normas sanitarias sectoriales, en todas las etapas de las actividades pesqueras.	
	g) Verificar el cumplimiento y correcta aplicación de los dispositivos legales sobre control y fiscalización de insumos químicos con fines pesqueros y acuícolas, de acuerdo a la Ley de la materia. Dictar las medidas correctivas y sancionar de acuerdo con los dispositivos vigentes.	
	h) Promover la investigación e información acerca de los servicios tecnológicos para la preservación y protección del medio ambiente.	
	i) Velar y exigir el adecuado cumplimiento de las normas técnicas en materia de pesquería. Dictar las medidas correctivas y sancionar de acuerdo con los dispositivos vigentes.	
	j) Vigilar el estricto cumplimiento de las normas vigentes sobre pesca artesanal y su exclusividad dentro de las cinco millas marinas. Dictar las medidas correctivas y sancionar de acuerdo con los dispositivos vigentes.	

Fuente: Secretaría de Descentralización de la PCM

## g) y j) Funciones no transferidas

Al respecto, lo referido en el artículo 188 de la carta magna; la LBD (artículo 4), reitera: principios generales – capítulo II: principios, como el literal c) que reza:

“c) Es irreversible: El proceso debe garantizar, en el largo plazo, un país; espacialmente mejor organizado, poblacionalmente mejor distribuido, económica y socialmente más justo y equitativo, ambientalmente sostenible, así como políticamente institucionalizado.”

Un estudio desarrollado, hace años, como una referencia obligada.

Específicamente, indican necesario hacer un diagnóstico con relación al servicio recibido Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L, (citados en Colmenares & Saavedra, 2007).

Finalmente, los involucrados en la materia, afirman que Servqual, es una técnica que mide el nivel de expectativas de los clientes. De manera concreta, asumiendo la naturaleza multidimensional del constructo, este modelo propone que las dimensiones: fiabilidad; la capacidad de respuesta; la seguridad; la empatía; y la de Aspectos tangibles, pueden medirse (ver tabla 6).

Tabla 6.

*Dimensiones del modelo Servqual para medir la Calidad de los Servicios.*

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>
Fiabilidad	Capaz de brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.
Capacidad de Respuesta	Disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito.
Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.
Empatía	Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes.
Aspectos Tangibles	Buena apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones.



Estos resultados determinan las calificaciones de las brechas de cada una de las dimensiones (ver tabla 6).

En la figura 15, el modelo servqual analiza las brechas o “gaps” que pueden ser percibidas por los clientes o bien producirse internamente en las organizaciones proveedoras de los servicios.

La configuración estructural de los resultados de la evaluación de las dimensiones se presentan en la figura 16, se tiene que  $gap1 = f(gap\ 2, gap\ 3, gap\ 4, y\ gap\ 5)$ .

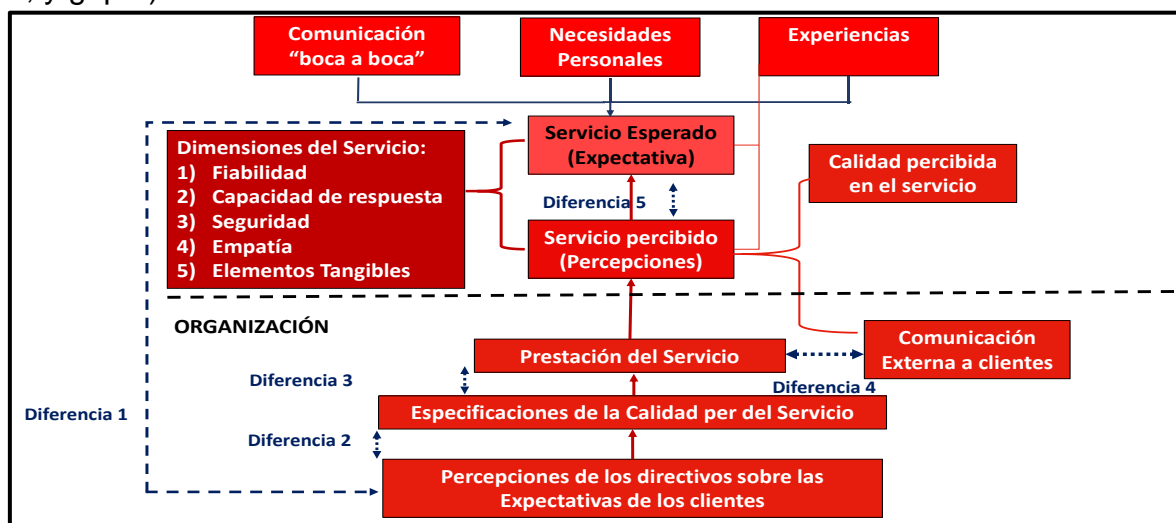


Figura 16. Conceptual de la Calidad de los Servicios

**Deficiencia 1:** Se refiere a brecha entre las expectativas que tienen el cliente y las percepciones que tienen los directivos de la institución, se presenta cuando los directivos no entienden las necesidades y expectativas que espera el cliente. Se la conoce como Gap (brecha).

**Deficiencia 2:** Muestra la diferencia existente entre las percepciones de la administración respecto a las expectativas de los clientes y las especificaciones de calidad. De nada si la institución conoce las expectativas de los clientes pero no sabe cómo satisfacerlas de manera correcta.

**Deficiencia 3:** Es la diferencia surge entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del mismo. La calidad del servicio no será posible si no se

cumplen de manera correcta en base a las normas e instrucciones presentadas por las instituciones.

**Deficiencia 4:** Establecida como la brecha entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Se presenta cuándo las instituciones prometen brindar ciertos servicios que generará que las expectativas del cliente aumenten, pero la organización no cumple con lo ofrecido.

**Deficiencia 5:** Es la consecuencia de la presencia de las cuatro deficiencias anteriores en una institución, es la más importante porque se refiere a la brecha percibida por los clientes en la calidad de los servicios, es decir es la diferencia entre el servicio esperado y percibido por parte del cliente.

Por lo tanto el modelo Servqual además de ser una herramienta de evaluación para la empresa, es un instrumento de mejora en la calidad de servicio.

El documento: Principios de Gestión (2011) – Sistema de gestión del Riesgo laboral (PRL). Hace una exposición del correspondiente cuestionario que se le denomina servqual señalando el cuestionario clásico de evaluación al cliente, factores y dimensiones, y fases del ciclo, indicó que:

La información, se obtiene al aplicar ésta herramienta Servqual (instrumento american psychological association - APA). Conseguir la calidad total, ofrece varias ventajas, entre otras, Ser competitivo, obliga a seguir mejorando (mejora continua), el establecimiento de estándares (defecto “0”), mantener al personal comprometido, recordando que la mejora continua ofrece cortos plazos, en ello no se puede hablar de mediano ni largos plazos, estos son consecuencias de un efectivo progreso de cortos plazos.

Lo que diferencia a las organizaciones a largo plazo es la calidad de sus productos y de sus servicios. Ello nos hace referencia al ciclo de Deming (ver figura 17).

Fases del círculo o ciclo de Deming (PHVA) se muestra en la figura 16, las que coinciden con la ley 27867 (artículos 45, y 47 a 64) y ley 29158 (artículo 4)

permiten a los órganos (Direpro y GORE) identificar la mejora de la competitividad del GORE.

El estricto cumplimiento y su articulación nos lleva al cumplimiento de los artículos de las Leyes 27867 y 29158, citados (específicamente con los gaps 1, 2, 3 y 4) y con el cumplimiento de lo establecido en el modelo conceptual de la Mejora Continua (mostrado en la figura 18) será insoslayable con las 18 materias (sectores y subsectores: sociales y económicas).

Produce, ha dado por concluido la transferencia, aun faltando transferir las funciones g) y j) para completar y cumplir con lo dispuesto en las Leyes 27783 y 27867; la imprecisa conclusión fue dada a conocer con el DS N° 173-2008-EF y RM N° 175-2006-PRODUCE; señaló que la transferencia de funciones g) y j) del artículo 52, no podrían ser transferidas, dando para ello, variados y contradictorios argumentos en cada plan anual de transferencias de competencias sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales del año 2004 - PAT, como los siguientes:

Mediante la RM N° 175-2006-PRODUCE, Produce, considera transferidas las competencias de pesca al GORE Tumbes por lo que considera concluida dicho proceso (ver PAT de competencias sectoriales a los gobiernos regionales y locales del año 2004, aprobado por DS N° 038-2004-PCM), decisión la vulneración al literal c de los principios de la Ley 27783.

Posteriormente, en el año 2012, PRODUCE, aprueba el PAT del sector producción con RM N° 104-2012-PRODUCE, capítulo IV sobre transferencia de competencias sectoriales sostiene:

En el PAT - 2004, se excluyeron las funciones g) y j) en materia pesquera, consideradas intransferibles por razones de hecho y fundamentos de derecho; en el primer caso, por no ser una función de pesquería y en el segundo, por tratarse de una política de alcance nacional (página 8 del PAT 2011 hace la referencia al numeral 2.1.1. (párrafos 2, 3, y 4).

No obstante, es de precisar, que en el marco del PAT - 2008, aprobado con DS N° 049-2008-PCM (Cuadro 6: Funciones pendientes de transferir), fueron

incorporadas la transferencia de las funciones g) y j) del artículo 52° de la LOGR, a pesar de no encontrarse incluidos en los PAT respectivo.

[...] En lo que corresponde al proceso de transferencia de la función j) del artículo 52° de la LOGR, corresponde al Produce, continuar el proceso de transferencia de dicha función a favor de los 26 Gores [...] transferencia la función g) no podrá efectivizarse, considerando que dicha función nunca fue asignada ni ejercida por el sector pesquero, por lo que no es procedente su transferencia (el subrayado se hizo por su trascendencia). Al respecto en el referido cuadro 6, se señala que la transferencia de esta función es responsabilidad del subsector industria, aunque la pertinencia estaría con el giro del Minam.

De lo expuesto, se aprecia que ha existido un conato de cambio, de manera no regular, respecto a las competencias compartidas que deben y pueden asumir los Gores en materia pesquera, incluyendo en este proceso a las funciones g) y j) del Art. 52° de la LOGR; sin embargo (dice Produce), que la función del numeral g) sería imposible de transferir por no ser una función en materia pesquera (no obstante que la descripción de la función hace referencia que dicha fiscalización se da para la actividad de la pesquería). Con respecto a la función del literal j) si bien hace varios años atrás se ha incorporado como parte del PAT, la misma sigue en proceso de las funciones pendientes a transferirse por el sector Producción a los GORE, como se puede ver en los PAT - 2014 (RM N° 345-2014-PRODUCE, PAT - 2015 (RM N° 086-2015-PRODUCE).

El PAT - 2015: Teniendo claro que en materia pesquera, se debe aclarar que solo se mencionan las funciones específicas que asumirían cada GORE, pero no se brinda mayor detalle sobre las facultades que comprenden las funciones en materia pesquera, por tal motivo, resulta más difícil para, los Gores y Direpro, determinar el límite.

De acuerdo al desarrollo normativo sobre los Gores tienen que normar, decidir y ejercer su propia “autonomía normativa”.

Las competencias exclusivas de los Gores no presentan dificultad para su ejercicio, por ser exclusivas y excluyentes. Sin embargo, pueden presentar

dificultades para su ejercicio, las funciones g) y j) del artículo 52 de la LOGR son compartidas. En tal sentido, se procederá a aclarar y precisar, la normativa existente, determinando los límites que pueden asumir los Gores en materia pesquera.

Para entender mejor esta función es necesario revisar, la RM N° 175-2006-Produce, que transfiere algunas funciones al GORE Tumbes. En la referida norma se indica que deberá ejercerse la función a). Esto quiere decir que el GORE Tumbes, podrá aprobar normas en pesquería artesanal, acuicultura y subsistencia, que estas disposiciones solo comprendan y se respete las políticas nacionales y normas del sector. El tribunal constitucional opina igual sobre este tema como se puede apreciar en:

[...] aquél supone el establecimiento de órganos para regular el reparto competencial de los Gores y [...] el observar el ámbito regional, lo que implica su cooperación y colaboración regionales. (Expediente N° 0024-2006-PI/TC, Tribunal Constitucional, fundamento 6).

### **1.3 Justificación**

#### **Justificación Teórica:**

La justificación teórica es que la pesca artesanal es exclusivamente para el CHD. La no promoción de esta actividad tendría impactos negativos para pescadores artesanales, armadores, astilleros, y la población en general en su consumo y la lucha contra la desnutrición de los niños y niñas.

Lograr los objetivos constituye otra justificación, ya que ello genera un nicho importante por el papel que cumple su actividad; observación exploratoria directa in situ; aplicación de encuestas (Servqual) como herramienta para el recojo de data de primera mano; y cotejamiento de las transferencias al GORE Tumbes utilizando el ciclo de calidad de William Edwards Deming (en inglés PDCA = en español es PHVA, planificar, hacer, verificar y Actuar. (Ver figura 17).

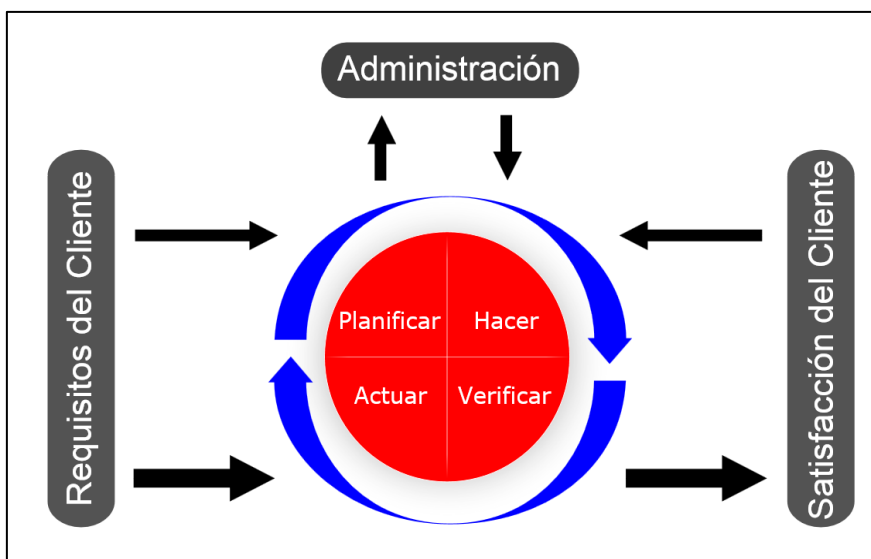


Figura 17. Ciclo de la calidad de Deming

Ciclo que coincide con lo establecido en la ley 27867, (artículos 45, y de 47 a 64) y ley 29158 (artículo 4) permite a las autoridades de los órganos (Direpro y el GORE) identificar e implementar el logro de la Mejora continua, la evaluación y monitoreo, ver figura 18.

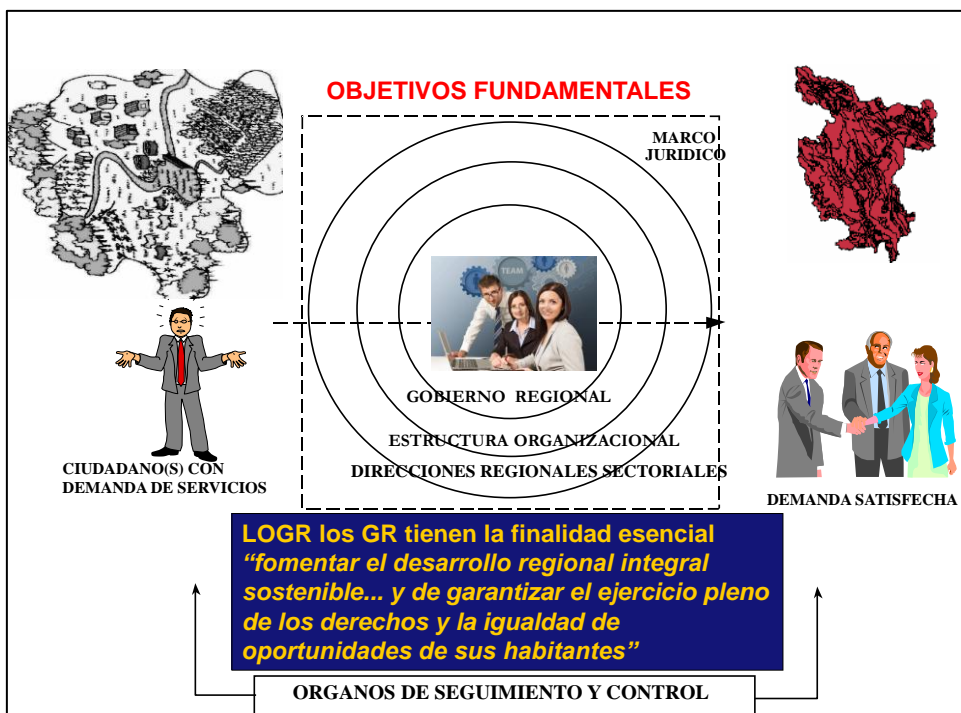


Figura 18. Modelo conceptual de Mejora Continua

### **Justificación Práctica:**

En general es carácter práctico, porque se describe y analiza el problema e identifica y sugiere estrategias que podrían, con el recojo de datos, identificar la trascendencia (servicio de calidad) económicas y la toma decisiones pertinentes qué ayudarían a resolver el problema, dentro o fuera del marco de la justificación legal, y finalmente la justificación por ser un recurso potencial para el desarrollo regional (Galarza & Kámiche, 2015, pp. 15 a 120).

Revista old pesca (2012). Pesca artesanal (XXII conferencia de ministros de Oldepesca Fecha: 17/05/2012) La Habana, Señaló que:

En primer lugar, factores tecnológicos (métodos de captura), contexto socio - cultural e institucional (aquí la precisión que ejercen las Direpro), el 2008, la FAO (citada por la revista Oldepesca) había propuesto enfrentar este tema en Tumbes en sus dimensiones geográficas y ambientales.

Estaría permitiendo cumplir con la normatividad legal que rige para el giro propio que favorecería la nutrición, asegurando el consumo interno de recursos abundantes con estándares de sanidad adecuados a fin de enfrentar la desnutrición de los niños y niñas menores de 5 años.

El Empleo, Cenpar - 2015, estimó en 44.000 el número de empleos a nivel nacional, en Tumbes 3,497. Sin embargo, hay que resaltar que la actividad de procesamiento es intensivo en mano de obra; tal es el caso de las conservas, en la que la mano de obra femenina es de gran importancia. Otro aspecto resaltante es que el subsector pesca artesanal, ha generado entre el 46% y el 49% de empleos a lo largo del período analizado, destacando así su rol como generador de empleo.

La pobreza en la pesca artesanal es producto de la gestión del subsector que se refleja en:

Tiene alto grado de informalidad, acceso limitado al crédito, tecnología, y carencia de medios de preservación del producto.

El subsector no tiene reconocimiento productivo.

Disminución de recursos pesqueros originado por la actividad pesquera industrial.

No existe normativa adecuada para evitar que el recurso marino sea usado como receptor de desechos.

El subsector pesquero no cuenta con instalaciones adecuadas ni supervisadas por la autoridad sanitaria pesquera.

De continuar con esta gestión se desemplearía a 3,447 trabajadores dedicados a la pesca artesanal en Tumbes, que en una proporción significativa tienen una carga familiar dependiente de aproximadamente 19,500 en una situación de pobreza extrema.

Con el desarrollo de esta investigación se identificará los orígenes específicos que permitirá tomar las medidas y políticas necesarias para colocar a este subsector de la pesquería en posibilidad de que puedan ejercer con fluidez y éxito la tarea encomendada, no debemos pensar que la transferencia de funciones es el fin de la descentralización, sino ellas son el medio para una verdadera gestión articulada con pertinencia y que tome en cuenta las figuras 19 y 20:



Figura 19. Componentes de una Organización



Figura 20. Articulación de la Gestión



## **1.4 Problema**

### **Problema General**

¿De qué manera contribuyen las 5 dimensiones en la calidad de los servicios de la pesca artesanal del Gobierno Regional (GORE) Tumbes – 2015?

### **Problema específico 1**

¿De qué manera contribuye la dimensión fiabilidad en la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015?

### **Problema específico 2**

¿De qué manera contribuye la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015?

### **Problema específico 3**

¿De qué manera contribuye la dimensión Seguridad en la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015?

### **Problema específico 4**

¿De qué manera contribuye la dimensión empatía en la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015?

### **Problema específico 5**

¿De qué manera contribuye la dimensión aspectos tangibles en la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015?

## **1.5 Hipótesis:**

No se plantea hipótesis la y como (Hernández, et al, 2014, p. 104) en su libro Metodología de la Investigación, señala que no en se plantean hipótesis. Es un hecho. Por lo que utilizaremos el supuesto, siendo para nuestro caso el siguiente:

“En el supuesto caso que se determine que existe una significativa contribución las dimensiones, en la calidad de los servicios de la pesca artesanal del el Gobierno Regional de Tumbes, 2015”.

## **1.6 Objetivos:**

### **Objetivo General**

Determinar la contribución de las dimensiones en la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015.

### **Objetivo específico 1**

Determinar la contribución de la fiabilidad en la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015.

### **Objetivo específico 2**

Determinar la contribución de la capacidad de respuesta en la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015.

### **Objetivo específico 3**

Determinar la contribución de la seguridad en la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015.

### **Objetivo específico 4**

Determinar la contribución de la empatía en la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015.

### **Objetivo específico 5**

Determinar la contribución de aspectos tangibles en la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015.

## **II. Marco Metodológico**

## 2.1 Variables:

El concepto de Variable se aplica a objetos, que adquieren diversos valores respecto de la variable referida. Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de un supuesto, una hipótesis o una teoría. En este caso, se les suele denominar constructos o construcciones hipotéticas (Hernández, et al., 2014, p.105).

Ministerio de Fomento de España (2007) en su documento de trabajo Calidad Total 1. Describe su evolución de los procesos. Su logro o no, por ello su monitoreo permanente, la puede colocar en la situación siguiente:

Costos y el mercado. - Una empresa, un mercado, una compañía, un servicio, con daños de implicaciones internacionales. Los productos inferiores dañan a las naciones, tanto en forma interna y externa. (pp. 20 a 31).

## 2.2 Operacionalización de variables

Debido que la investigación tiene diseño no experimental de enfoque cuantitativo a la que (Hernández, et al., 2014, p. 120) la define como la investigación que se realiza sin manipulación deliberada. Es decir, se trata de estudios en los que *no* hacemos variar en forma intencional las *variables* independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la *investigación no experimental* es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (ver Tabla 7).

Tabla 7.

*Operacionalización de la Variable*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicador	Medición
Servicios de calidad	En <i>Calidad Total</i> del Ministerio de Fomento de España (pp. 30 y 31), describe que el concepto técnico de <i>calidad</i> representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados. Su evolución la ha convertido en una forma de gestión que introduce el concepto de <i>mejora continua</i> en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que involucra a todas las personas y a todos los procesos. Su logro, por ello su monitoreo permanente.	Fiabilidad; Capacidad de respuesta; Seguridad; Empatía; y Aspectos tangibles.	Habiendo obtenido los promedios (percepción y brechas) de las escalas de Likert marcadas en cada ítem contenidas en la dimensión, se procede al cálculo del promedio (expectativas, percepciones y brechas) de los ítems por cada escala por cada dimensión. Con ello se obtiene la situación integral de la variable (Servicios de Calidad) por cada dimensión.	1. No existe; 2.Bajo; 3.Regular; 4. Medio; y 5. Alto.	Inexistente, hasta 20%; Bajo hasta 40%; Regular, hasta 60%; Medio, hasta el 80%; Alto, hasta el 100%

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Medición
Servicios de calidad	Capacidad para brindar el servicios en forma precisa y digna de confianza	Fiabilidad	Se calcula por frecuencia, los votos que hayan tenido, en la escala de Likert, cada uno de los items que conforman la dimensión (para la "fiabilidad" contiene 5 items) y estos a su vez tienen 6 atributos específicos de calidad. Obtenidos así las brechas o gaps (percepción (P) menos expectativa (E), lo que es igual decir (P-E=brecha) de cada uno de los 5 items y obtener así los promedios de las brechas por ítem las mismas que son categorizadas mediante el Rango de satisfacción del Cliente (RSC).	1. No existe; 2. Bajo; 3. Regular; 4. Medio; 5. Alto.	Inexistente, hasta 20%; Bajo hasta 40%; Regular, hasta 60%; Medio, hasta el 80%; Alto, hasta el 100%

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Medición
Servicios de calidad	Buena disposición para ayudar a los clientes y proporcionarles un servicio de satisfacción	Capacidad de Respuesta	Se calcula por frecuencia, los votos que hayan tenido, en la escala de Likert, cada uno de los ítems que conforman la dimensión (para la "capacidad de respuesta" contiene 4 ítems) y estos a su vez tienen 6 atributos específicos de calidad. Asignándoles el tiempo necesarios para reuniones de atención solicitados; Disposición para atender las inquietudes. Obtenidos así las brechas o gaps (percepción (P) - expectativa (E), lo que es igual decir (P-E=brecha) de cada uno de los 4 ítems y obtener así los promedios de las brechas por ítem las mismas que son categorizadas mediante el Rango de satisfacción del Cliente (RSC).	1. No existe; 2. Bajo; 3. Regular; 4. Medio; 5. Alto.	Inexistente, hasta 20%; Bajo, hasta 40%; Regular, hasta 60%; Medio, hasta el 80%; Alto, hasta el 100%

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Medición
Servicios de calidad	Conocimientos y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir confianza	Seguridad	Se calcula por frecuencia, los votos que hayan tenido, en la escala de Likert, cada uno de los items que conforman la dimensión (para la "seguridad" contiene 4 items) y estos a su vez tienen 4 atributos específicos de calidad (conocimiento; privacidad; cortesía; y habilidad para comunicarse). Obtenidos así las brechas o gaps (percepción (P) - expectativa (E), lo que es igual decir (P-E=brecha) de cada uno de los 4 items y obtener así los promedios de las brechas por ítem las mismas que son categorizadas mediante el Rango de satisfacción del Cliente (RSC).	1. No existe; 2. Bajo; 3. Regular; 4. Medio; 5. Alto.	Inexistente, hasta 20%; Bajo hasta 40%; Regular, hasta 60%; Medio, hasta el 80%; Alto, hasta el 100%



Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Medición
Servicios de calidad	Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes	Empatía	Se calcula, por frecuencia, los votos que hayan tenido, en la escala de Likert, cada uno de los items que conforman la dimensión (para la "empatía" contiene 5 items) y estos a su vez tienen 4 atributos específicos de calidad. Comprensión dada al usuario por parte de quienes le brindaron la atención). Obtenidos así las brechas o gaps (percepción (P) - expectativa (E), lo que es igual decir (P-E=brecha) de cada uno de los 5 items y obtener así los promedios de las brechas por ítem las mismas que son categorizadas mediante el Rango de satisfacción del Cliente (RSC).	1. No existe; 2. Bajo; 3. Regular; 4. Medio; 5. Alto.	Inexistente, hasta 20%; Bajo hasta 40%; Regular, hasta 60%; Medio, hasta el 80%; Alto, hasta el 100%

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Medición
Servicios de calidad	Buena apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones	Aspectos Tangibles	<p>Se calcula, por frecuencia, los votos que hayan tenido, en la escala de Likert, cada uno de los ítems que conforman la dimensión (para la "aspectos tangibles" contiene 4 ítems) y estos a su vez tienen 4 atributos específicos de calidad en las embarcaciones (condiciones; apariencia física de las instalaciones y equipos; material de comunicación; limpieza; y comodidad). Obtenidos así las brechas o gaps (percepción (P) - expectativa (E), lo que es igual decir <math>P-E=brecha</math>) de cada uno de los 4 ítems y obtener así los promedios de las brechas por ítems las mismas que son categorizadas mediante el Rango de satisfacción del Cliente (RSC).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No existe;</li> <li>2. Bajo;</li> <li>3. Regular;</li> <li>4. Medio;</li> <li>5. Alto.</li> </ol>	<p>Inexistente, hasta 20%; Bajo hasta 40%; Regular, hasta 60%; Medio, hasta el 80%; Alto, hasta el 100%</p>

## 2.3 Metodología

Centro de Estudios Superiores del Bajío – CESBA (Sábado, 8 de junio de 2013). Metodología de la investigación. [Mensaje en blog]. Señaló que:

“El método utilizado es el deductivo, esta metodología permite ir de lo complejo a lo simple. Se distingue por ser el procedimiento, en el cual, la actividad del pensamiento va de lo más general, inherentes a numerosas cosas y fenómenos”.

Operativamente, se coordinó y realizó una visita de campo, se expuso los motivos del estudio al gobernador Ricardo Flores; al gerente general; y al jefe de la Direpro Tumbes.

Se consiguió capacitar a los encuestados, ello facilitó la aplicación de las encuestas (Servqual - Usuarios - aprobado por American Psychological Asociaton -APA) aplicado a los usuarios (pescadores, armadores, astilleros, carpintería y otros); y posteriormente el diligenciamiento de la encuesta se tuvo un focus group se solicitó contribuciones al respecto logrando obtener, de los encuestados, la tabla de ponderación de las 5 dimensiones del cuestionario, y las expectativas de las mismas.

Procesada la data y obtenida la información, de los 50 encuestados, analizó y tabuló, con ello se realizó un segundo viaje de verificación o confirmación de la articulación con los resultados, se diligenció un cuestionario a los vinculados, aplicándole a cada uno lo pertinente a su ámbito de acción:

- Sectoriales e indicadores (GRDE y Direpro);
- Evaluación de la Transferencia de Funciones Sectoriales gerencia general regional;
- Documentación sustentatoria de las funciones sectoriales (gobernador).

## 2.4. Tipo de estudio: exploratorio, no experimental

El estudio es no experimental, descriptivo, exploratorio de corte transversal, se define a la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables.

(Hernández, et al., 2014) afirman que los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo sea examinar un problema poco estudiado o no abordado (p. 91).

En un estudio no experimental los individuos, en estudio, ya pertenecen a un grupo o nivel determinado de la variable independiente por autoselección (P. 153).

Lo descriptivo de corte transversal, porque se describe y analiza las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad. Las Modalidades del método descriptivo, se precisa que en el método descriptivo existen a su vez varios sub métodos, entre otros, el exploratorio.

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una foto” de algo que sucede (p.154).

## 2.5. Diseño:

Según (Hernández, et al., 2014). El término *diseño* está referido al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada y guía al investigador para alcanzar los objetivos de estudio y para responder las interrogantes de conocimiento planteados (p.98).

Los pasos ejecutados son: (1) se realizó una visita de campo, se expuso los motivos del estudio al gobernador, al gerente general, y al jefe de la Direpro Tumbes; (2) se capacitó a los encuestadores, lo que facilitó su aplicación de las encuestas (Servqual - aprobado por American Psychological Asociaton -APA); personalmente tuve un focus group con el grupo en estudio determinándose las expectativas para cada una de las 5 dimensiones; y (3) procesada la data de los 50 encuestados, se realizó un segundo viaje para aplicar a los stakeholder unos

cuestionarios para verificar o confirmar de la articulación y coherencia con los resultados obtenidos en el procesamiento de la data.

## 2.6 Población, muestra y muestreo

La población posee características comunes, en lo laboral, social, económica y territorialmente la población en pesca artesanal de Tumbes asciende 9 257 (Ver tablas 8 y 9).

Tabla 8.

### *Población de Estudio*

Armadores hombres	960	10%
Armadores con faena	636	7%
Armadores mujeres	132	1%
Actividad principal	900	10%
Actividad secundaria	55	1%
Pescadores Hombres	3 413	37%
Pescadores Mujeres	34	0%
Acreditados	2 946	32%
Permisos	3	0%
Sin permiso	178	2%
Totales	9 257	

Tabla 9.

### *Muestra de estudio*

Concepto	%	Cantidad
Armadores hombres	10%	5
Armadores con faena	7%	3
Armadores mujeres	1%	1
Actividad principal	10%	5
Actividad secundaria	1%	0
Pescadores Hombres	37%	18
Pescadores Mujeres	0%	0
Acreditados	32%	16
Permisos	0%	0
Sin permiso	2%	1
Totales		50

## **Muestra**

(Hernández, et al., 2014), la *muestra*, son casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional. “...pero si se trata de un estudio exploratorio y un enfoque cuantitativo; es decir, no resulta concluyente, porque su

finalidad es documentar ciertas experiencias. Este tipo de estudios pretende generar datos o propósitos o hipótesis que es la materia prima para investigaciones más precisas...”. En este caso la *muestra*, es no probabilística y dirigida. No pretende que los casos sean estadísticamente representativos de la población (p.p. 171-176). La selección de la muestra se utilizó la misma estructura porcentual de la población en estudio (ver tablas 8 y 9).

**M** ————— **Ox**

En la que:

M = Muestra de estudio

Ox= Observación de la variable “X” (Servicios de calidad).

### Caracterización de la muestra

Actores asociados (armadores, y pescadores artesanales, etc.) se tiene:

Armadores artesanales registrados en Tumbes son 960 siendo el 7,7% del país; con 472 casados siendo el 7,4% del país; con 306 convivientes es el 9% del país.

Los armadores que manifestaron tener faenas de pesca en Tumbes son 636 siendo el 7,6% del país; los que manifestaron tener 1 embarcación son 760 siendo el 7,9% del país; los que manifestaron tener 2 embarcaciones es el 5,9% del país.

Del total de pescadores artesanales registrados en Tumbes con 3 413 siendo el 8,0% del país; 1 244 con estudios primarios siendo el 9% del país; 1 817 con nivel secundaria siendo el 7.1% del país; el 6.3% del país son casados; 1 362 convivientes siendo el 8.4% del país.

El departamento Tumbes concentra el mayor número de pescadores que declararon tener 2 425 hijos, siendo el 8,0% del país; 1 022 no tienen hijos siendo 7.4% del país; 837 tienen un hijo, siendo el 8% del país; 794 tienen 2 hijos siendo el 7,8% del país.

Los astilleros y carpinterías Tumbes con 14 siendo el 7.6% del país.

Los ingresos mensuales, de los pescadores artesanales están entre 500 a 1000 soles.

### **Características de la Dirección Regional de Producción – Direpro:**

El ROF y MOF de la Direpro, incluyen funciones aún no transferidas, así tenemos:

- La Direpro Tumbes, carece de institucionalización, si bien figuran en el organigrama de la GRDE, esta ha creado una sub gerencia de servicios productivos (SGSP) y de esta depende la Direpro, generando un quiebre jerárquico y dualidad de mando (la GRDE y la SGSP), el quiebre se da porque la Direpro, jerárquicamente es equivalente a la GRDE, y la SGSP es de menor jerarquía que ambas.
- Carece de facultades para sancionar, Ley 27867 Art. 52 g) y j), no han sido transferidas, las ejerce y las cobra Produce;
- La fiscalización también tiene interferencia, Ley 27867, art. 52 literal b), la Direpro no puede realizarla por carecer de recursos, Produce interfiere realizándola con sus propios fiscalizadores que envían desde Lima;
- La actividad informal es dominante, representa cuatro veces más que los formales.

## **2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### **2.7.1 Técnica de recolección**

Fueron encuestas y entrevistas a profundidad a los stakeholder (diligenciables 1, 2, 3 y 4) que se adjuntan como apéndices 2, 3, 4, y 5.

Huete, R. (2011) “indica que la técnica de la encuesta supone la obtención de información de los individuos a través de un listado de preguntas llamado cuestionario y el posterior análisis estadístico de la información obtenida”.

### **Técnica de Fichaje**

Registro de datos en fichas de investigación se empleó en la observación directa.

## **Técnica de la Encuesta**

Según Cea (1999). Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social.

Por ello, la Técnica utilizada es la Encuesta, permitió obtener la data la que procesada se convirtió en información sobre la variable de estudio. (p. 239).

### **2.7.2. Instrumentos de recolección de datos**

Se empleó:

#### **Cuestionarios**

Se utilizó el cuestionario servqual (cuestionario 4) cuya estructura el cual consta de 22 preguntas (Ver Tabla 11).

También se diligenciaron los instrumentos (1, 2, y 3) a los stakeholders (Gerencia General – GG, GRDE y la Direpro respectivamente, con la finalidad de verificar la coherencia de los resultados obtenidos en el procesamiento del cuestionario 4 – cuestionario servqual.

El cuestionario 4, fue creado por Zeithaml (citado en Colmenares & Saavedra, 2007) en principio para tratar de medir las brechas. Las expectativas están formadas por posibles experiencias, por publicidad y por el famoso boca a boca, etc.

Cuestionario con preguntas estándar procesados (Servqual), se ha obtenido el ICS los que se categorizan o evalúan con el RSC para determinar cuan cerca o lejos se encuentran de la expectativa del cliente (ver tabla 12). En la tabla 10, se presenta la escala de Likert utilizado.



Significando la escala de Likert:	ESCALA				
<b>1 Extremadamente Insatisfecho;</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>2 Muy Insatisfecho;</b>					
<b>3 Ni satisfecho ni insatisfecho;</b>					
<b>4 Muy Satisfecho;</b>					
<b>5 Extremadamente Satisfecho.</b>					

Figura 21. Escala de Likert.

Los gaps, percepciones (P) y expectativas (E), se tiene  $[P - E]$ ; si  $[E > P = \text{Gap}]$ ; si  $[E < P = \text{nivel de satisfacción}]$ . Ver figura 16.

Se precisa decir que la metodología facilitó recoger información por las siguientes vías:

- Observación directa: Mediante esta técnica se registró hechos, en situ, DPA y vinculados al GORE Tumbes – 2015 (por la jefatura).
- Análisis documental: Se analizaron los documentos de revistas especializadas, medios electrónicos, que tuviesen aspectos de la temática objeto de estudio (servicios de calidad; pesca artesanal; habilidades gerenciales y organizacionales; y procesos de descentralización, etc.).
- Convocatoria: Se realizó un Taller participativo para sensibilizar a los actores (pesca artesanal y funcionarios de la Direpro).

Se elabora y distribuye los instrumentos a diligenciar a la GRDE y al gobernador. Se tuvo activa participación por los actores, se matizó las reuniones antes y después del diligenciamiento aportándoles un break en cada reunión y empoderándolos con sus opiniones.

### **Validez y fiabilidad.**

No fue necesario hacer la validación de los cuestionarios ni la evaluación de la confiabilidad (con el alfa cronbach). Esta la había hecho por la secretaría de descentralización de la PCM (RSD N° 033-2015-PCM/SD del 23/08/2015) aprobadas, entre otros, los cuestionarios a ser aplicados para esta investigación, que se adjunta como apéndice 6.

Se empleó un instrumento para obtener datos sobre la percepción, los que se detallan en la Ficha Técnica:

#### **Cuestionario Servqual Ficha Técnica**

---

**Nombre:** Cuestionario Servqual

**Autores:** Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985)

**Adaptado y validado por:** PCM/Secretaría de Descentralización (2015)

**Administración:** Individual

**Duración:** 20 minutos aproximadamente

**Aplicación:** Usuarios e involucrados al GORE Tumbes – 2015.

**Significación:** Mide nivel de la calidad de servicios de la pesca artesanal

**Estructura:** Con 22 ítems, distribuidas en cinco dimensiones: fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; empatía; y aspectos tangibles. Con cinco escalas de calificación: extremadamente insatisfecho, muy insatisfecho, satisfecho, muy satisfecho, y extremadamente satisfecho, siendo esta última la expectativa.

### **Validez y confiabilidad.**

No fue necesario hacerse, debido a que con Resolución de la secretaría de descentralización N° 033-2015-PCM/SD del 23 de agosto 2015, se aprobó los cuestionarios a ser aplicados en la ejecución del plan de supervisión y evaluación de las funciones transferidas, con enfoque de gestión descentralizada de servicios públicos, correspondiente al año 2015, entre otros, el utilizado en el estudio (se adjunta como apéndice 6).

### **Variable:**

Calidad de los servicios de la pesca artesanal del gobierno regional Tumbes - 2015

Tabla 10.

*Matriz del Instrumento de recolección de datos*

Dimensión	Indicador	Items	Índices Variados
Fiabilidad del personal para cumplir exitosamente.	Valoración del personal para cumplir exitosamente.	1, 2, 3, 4, y 5	1. Extremadamente Insatisfecho. No recibió orientación alguna para la tramitación que consultó y tampoco encontró información disponible. Incapacidad para el servicio. Hasta el 20% del Rango – (RSC). Inexistente ayuda.
			2. Muy Insatisfecho.- Recibió orientación equivocada, bajo nivel a lo esperado. Hasta el 40% del Rango – (RSC). Bajo nivel de ayuda.
			3. Satisfecho.- No consulta porque sabe que no lo ayudarían. Hasta el 60% del Rango – (RSC). Regular nivel de ayuda.
			4. Muy Satisfecho.- el 80% de mis consultas fueron absueltas. Rango – (RSC). Nivel medio de ayuda.
			5. Extremadamente satisfecho.- El 90% de mis consultas fueron absueltas y tratado amigablemente. Hasta el 100% del Rango - (RSC). Alto nivel de ayuda.

Dimensión	Indicador	ítems	Índices Variados
Capacidad de respuesta, calidad, y proveer a los usuarios un servicio oportuno	Valoración de la calidad de la capacidad de respuesta, y proveer a los usuarios un servicio oportuno	6, 7, 8, y 9	1. Extremadamente Insatisfecho. No mostraron disposición para dar ayuda en las consultas realizadas. Hasta el 20% del Rango – (RSC). Inexistente ayuda.
			2. Muy Insatisfecho.- Recibió orientación equivocada, acertó un bajo nivel a lo esperado. Hasta el 40% del Rango – (RSC). Bajo nivel de ayuda.
			3. Satisfecho.- No consulta porque sabe que no lo ayudarían. Hasta el 60% del Rango – (RSC). Regular nivel de ayuda.
			4. Muy Satisfecho mis consultas fueron absueltas. Hasta el 80% del Rango – (RSC). Nivel medio de ayuda.
			5. Extremadamente satisfecho.- El 90% de mis consultas fueron absueltas y tratado amigablemente. Hasta el 100% del Rango – (RSC). Alto nivel de ayuda.

Dimensión	Indicador	Items	Índices Variados
Seguridad, calidad y habilidad para comunicarse	Valoración del nivel de la calidad del servicio, demuestra cortesía, y habilidad para comunicarse	10, 11, 12 y 13	1. Extremadamente Insatisfecho Desconocimiento total con sus respuestas, su titubeo en la atención no inspiró confianza. Hasta el 20% del Rango – (RSC). Inexistente ayuda.
			2. Muy Insatisfecho.- Recibió orientación equivocada, acertó un bajo nivel de lo esperado. Hasta el 40% del Rango – (RSC). Bajo nivel de ayuda.
			3. Satisfecho.- No consulta porque sabe que no lo ayudarían. Hasta el 60% del Rango de Satisfacción del Cliente – (RSC). Regular nivel de ayuda.
			4. Muy Satisfecho mis consultas fueron absueltas. Hasta el 80% del Rango – (RSC). Nivel medio de ayuda.
			5. Extremadamente satisfecho.- El 90% de mis consultas fueron absueltas y tratado amigablemente. Hasta el 90% del Rango – (RSC). Alto nivel de ayuda.

Dimensión	Indicador	Items	Índices Variados
Empatía del personal y usuarios de la sociedad civil para entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.	Valoración generando empatía del personal y usuarios de la sociedad civil para atender adecuadamente las necesidades del otro.	14, 15, 16, 17, y 18	1. Extremadamente Insatisfecho, no mostraba atención a las preguntas y tampoco ofreció un ambiente para una atención individualizada. Hasta el 20% del Rango – (RSC). Inexistente ayuda.
			2. Muy Insatisfecho.- Recibió orientación equivocada, acertó un bajo nivel de lo esperado. Hasta el 40% del Rango – (RSC). Bajo nivel de ayuda.
			3. Satisfecho.- No consulta porque sabe que no lo ayudarían. Hasta el 60% del Rango de Satisfacción del Cliente – (RSC). Regular nivel de ayuda.
			4. Muy Satisfecho.- el 70% de mis consultas fueron absueltas. Hasta el 80% del Rango de Satisfacción del Cliente – (RSC). Nivel medio de ayuda.
			5. Extremadamente satisfecho.- El 90% de mis consultas fueron absueltas y tratado amigablemente. Rango – (RSC). Alto nivel de ayuda.

Dimensión	Indicador	Items	Índices Variados
Aspectos tangibles, infraestructura y equipamiento que el usuario percibe de los DPA (Condiciones, y buena apariencia)	Valoración del mantenimiento de: tangibles, infraestructura y equipamiento que el usuario percibe de los DPA (Condiciones, y buena apariencia)	19, 20, 21, y 22	1. Extremadamente Insatisfecho. La apariencia de desorden impedía encontrar documentación que decía tener, limitada, el aspecto de la oficina, la disposición del equipo, la presentación personal no era la adecuada, y la escasa facilidad de palabra hizo inútil su apoyo. Hasta el 20% del Rango – (RSC). Inexistente ayuda.
			2. Muy Insatisfecho.- Recibió orientación equivocada, acertó un bajo nivel de lo esperado. Hasta el 40% del Rango – (RSC). Bajo nivel de ayuda.
			3. Satisfecho.- No consulta porque sabe que no lo ayudarían. Hasta el 60% del Rango – (RSC). Regular nivel de ayuda.
			4. Muy Satisfecho mis consultas fueron absueltas. Hasta el 80% del Rango – (RSC). Nivel medio de ayuda.
			5. Extremadamente satisfecho.- El 90% de mis consultas fueron absueltas y tratado amigablemente. Rango – (RSC). Alto nivel de ayuda.

## 2.8 Método de análisis de datos

Para abordar de manera integral, los resultados de la realidad de la pesca artesanal en Tumbes - 2015. Se elaboró y utilizó la data de las 50 encuestas (respuestas) de las 1,100 preguntas, obteniendo un primer análisis global de las 5 dimensiones (utilizando el criterio de la frecuencia y la moda estadística (conceptualizando la frecuencia como el número de veces que se repite un dato; y la moda como el dato que tiene mayor frecuencia, es decir, el dato que más se repite). Con ello se identificó los índices de la calidad del servicio - ICS del conjunto de las 5 dimensiones, los que se evaluaron con el Rango de satisfacción del cliente – RSC (ver tabla 12) para determinar su categoría y nivel obtenido de las brechas (avances – expectativa). Obteniéndose un diagnóstico general del nivel de la calidad del servicio de la pesca artesanal en Tumbes - 2015.

Dado que el método es deductivo, se analizó al interior de cada dimensión calculando también las brechas y el ICS evaluándolo con el RSC para categorizarlo y obtener el nivel alcanzado (ver tabla 12).

Procesados los datos y analizados los resultados y con el propósito de consensuarlos se aplicó un cuestionario a los stakeholders (actores de la pesca artesanal) del GORE Tumbes, se realizaron en las oficinas de trabajo (Gerencia General y GRDE en la sede central y en la Direpro Tumbes en sus oficinas ubicadas en calle Alipio Rosales Mz20-lote 1 – 3er piso, urbanización Andrés Araujo Moran, Tumbes.

Tabla 11.

*RSC=Rango de Satisfacción del Cliente.*

Rango en %	Categoría	Nivel
De 0 a 20	Extremadamente Insatisfecho (EI)	Inexistente
De 21 a 40	Muy Insatisfecho (MI)	Bajo
De 41 a 60	Satisfecho (S)	Regular
De 61 a 80	Muy Satisfecho (MS)	Medio
De 81 a 100	Extremadamente Satisfecho (ES)	Alto



## **2.9. Aspectos éticos**

Se realizaron reuniones con los encuestados en un local ajeno a la Direpro y al GORE Tumbes, las mismas que por naturaleza de sus horarios laborales se realizaron a las 18:30 horas hasta lapso de un break. Muchos de ellos solicitaron dar a conocer los resultados a la institución para que tomen las acciones pertinentes.

### **III. Resultados**

### 3.1 Análisis y descripción de resultados

#### Calificación del Gobierno Regional Tumbes – 2015

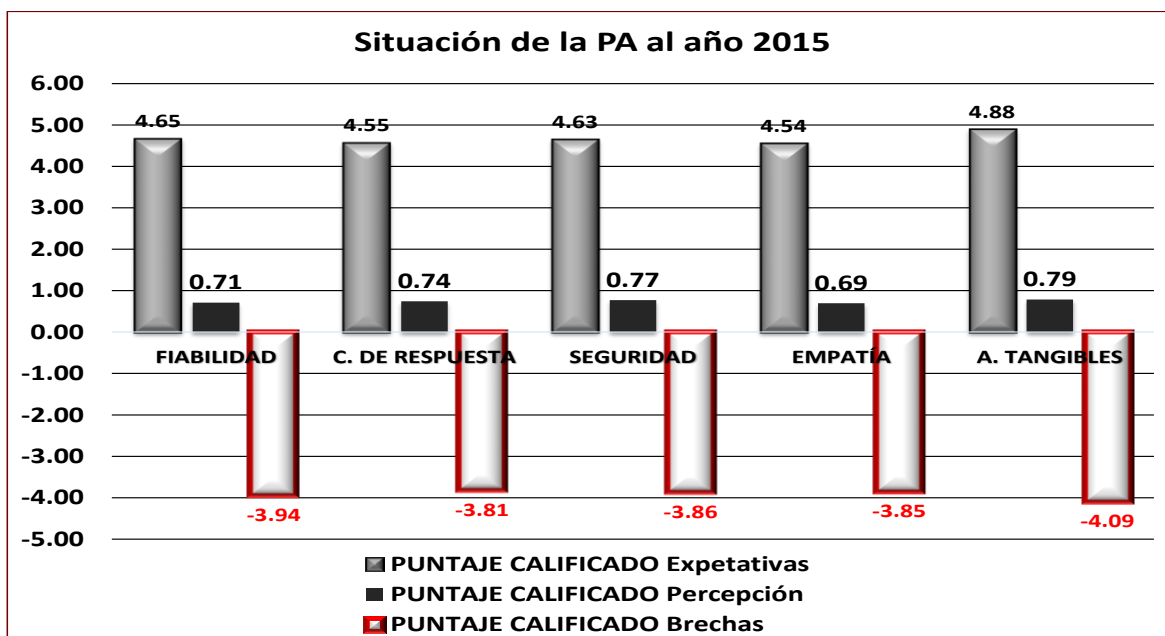


Figura 22. Situación de la Pesca Artesanal de Tumbes – año 2015.

Tabla 12.

#### Expectativas, percepción y Gaps o brechas por dimensiones

Dimensiones:	PUNTAJE CALIFICADO			%	
	Expectativas	Percepción	Percepción %	Brechas	Brechas
Fiabilidad	4.65	0.71	15.3%	-3.94	-84.75%
C. de respuesta	4.55	0.74	16.3%	-3.81	-83.70%
Seguridad	4.63	0.77	16.6%	-3.86	-83.34%
Empatía	4.54	0.69	15.2%	-3.85	-84.71%
A. Tangibles	4.88	0.79	16.2%	-4.09	-83.91%
Promedio Gral.	4.65	0.74	15.9%	-3.91	-84.14%

A nivel global (figura 22 y tabla 21), datos suministrado por las encuestas (brechas y avances), que se presentan de manera global un promedio de -3.91 (-84.14%) de brecha y una percepción o avance promedio 0.74 (15.9%) respectivamente, en la calificación, cifra insignificante frente a la expectativa de 4.65.

Los promedios por dimensión se encuentran por debajo de cero, la más cercana a cero es la dimensión seguridad con -3.86 (-83.34%) de brecha, y la que está más lejos a cero es la fiabilidad con una brecha de -3.94 (-84.75%); lo que hacen lejana alcanzar la satisfacción.

Considerando que el método utilizado es el deductivo (ir de lo general a lo específico), se continuó analizando y evaluando de manera individualizada cada dimensión hasta llegar al ISC a nivel de ítems y categorizados con el RSC (ver tabla 12).

A nivel de dimensión los avances en promedio es de 15.9%, siendo la dimensión de empatía con un avance de 15.2% la de menor performance y la de *seguridad* con un avance de 16.6% la de mayor avance, cuyo promedio de avance, por tener un performance que es menor al 20% (ver tabla 12) se categoriza en extremadamente insatisfecho (EI) cuyo nivel es considerada como un nivel de satisfacción inexistente.

#### Fiabilidad:

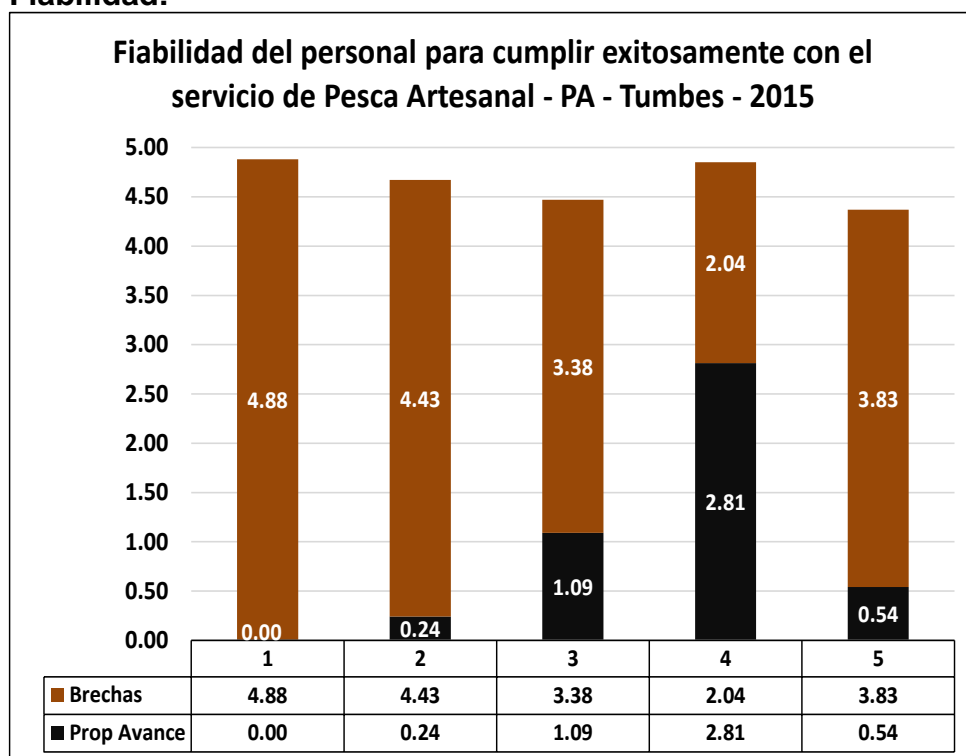


Figura 23. Dimensión fiabilidad: avances y brechas (escala-Likert)

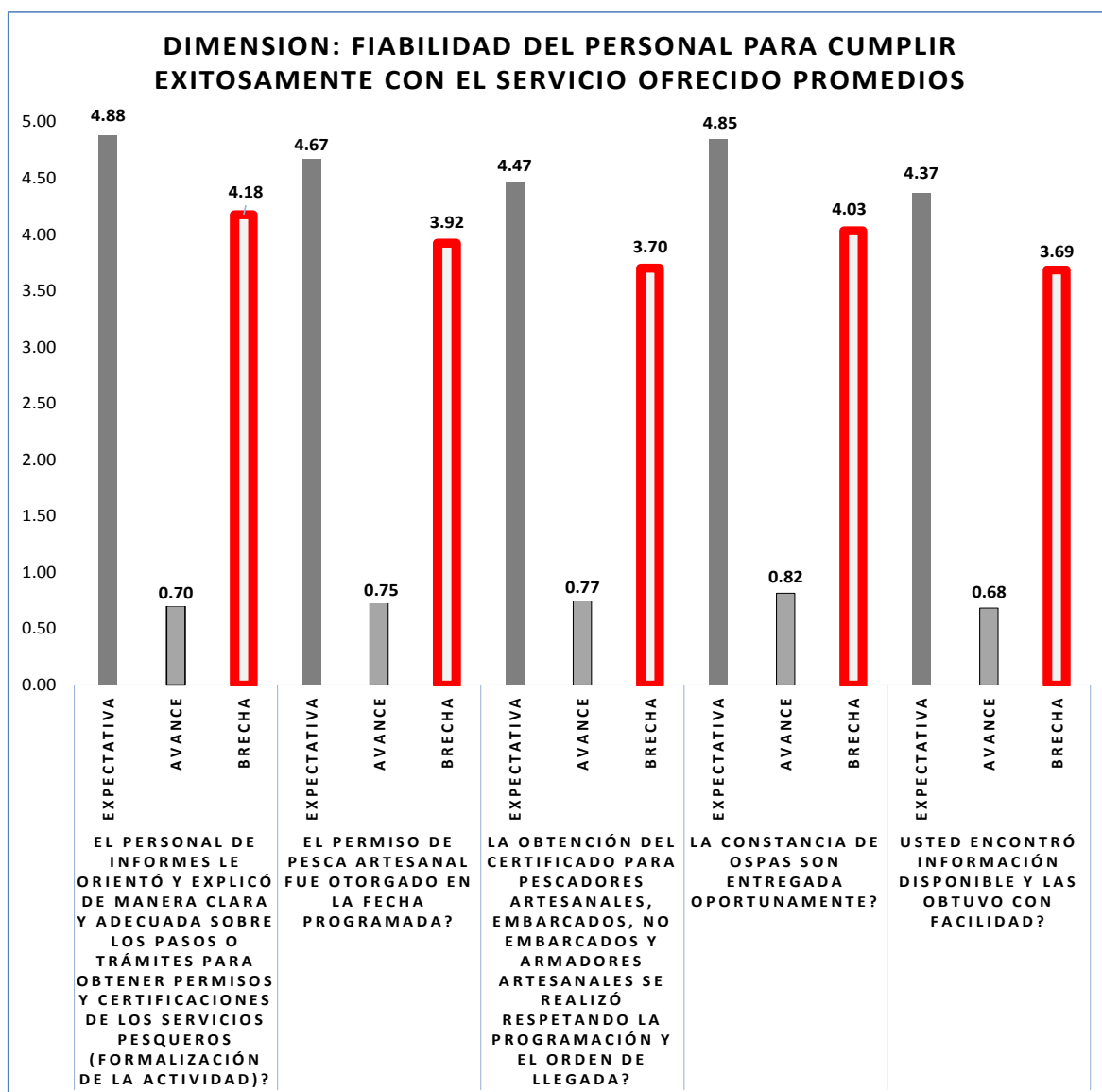
En la dimensión Fiabilidad se evaluó mediante los atributos pertinentes a la calidad (cumplimiento de lo programado, oportunidad de urgencias, continuidad y orden lógico en la atención, interés de los usuarios, confianza transmitida por los empleados y cuidado en el registro).

Es notorio (figura 22) que la escala 4, Muy satisfecho, ha tenido el mayor avance, reafirmando que el personal informa, orienta y explica adecuadamente los trámites para los permisos y certificaciones; lo programado; se respecta el orden de atención de acuerdo al orden de llegada; y la entrega oportuna de las constancias de registro y/o renovación de las juntas y de las Ospas, en promedio, el avance y la brecha, han alcanzado el 50%, excepto el ítem 5 en la escala 4 muestra un avance de 0.72 equivalente a 16.5% de una expectativa de 4.37 y como consecuencia la brecha sextuplica al avance. Las otras escalas muestran avances poco significativos y por ende brechas muy altas.

Tabla 13.

*Dimensión fiabilidad, con expectativas definidas por los encuestados, avances y brechas con calificación en escala Likert*

¿? Likert	1	2	3	4	5	Promedios	Avances
1 Expectativa	4.88	4.88	4.88	4.88	4.88	4.88	
Avance	0	0.28	0.78	2.16	0.3	0.7	14.3%
Brecha	-4.88	-4.6	-4.1	-2.72	-4.58	4.18	
2 Expectativa	4.67	4.67	4.67	4.67	4.67	4.67	
Avance	0	0.04	0.9	2.4	0.4	0.75	16.1%
Brecha	-4.67	-4.63	-3.77	-2.27	-4.27	3.92	
3 Expectativa	4.47	4.47	4.47	4.47	4.47	4.47	
Avance	0	0.04	0.72	2.48	0.6	0.77	17.2%
Brecha	-4.47	-4.43	-3.75	-1.99	-3.87	3.7	
4 Expectativa	4.85	4.85	4.85	4.85	4.85	4.85	
Avance	0	0.04	0.66	2.48	0.9	0.82	16.9%
Brecha	-4.85	-4.81	-4.19	-2.37	-3.95	4.03	
5 Expectativa	4.37	4.37	4.37	4.37	4.37	4.37	
Avance	0	0.08	1.74	0.72	0.88	0.68	15.6%
Brecha	-4.37	-4.29	-2.63	-3.65	-3.49	3.69	
Promedios de fiabilidad Expectativa	4.65	4.65	4.65	4.65	4.65	4.65	
Avance	0.00	0.10	0.96	2.05	0.62	0.74	16.0%
Brecha	-4.65	-4.55	-3.69	-2.60	-4.03	3.90	



*Figura 24. Dimensión: Fiabilidad: e Items, avances y brechas*

La figura 24 y tabla 22, resume de manera integral la situación de la dimensión fiabilidad, las que de manera notoria las brechas son significativas y en consecuencia los avances han alcanzado niveles que no tendrían impacto positivo.

De conformidad a los índices de calidad del servicio - ICS obtenidos por los items que contiene la dimensión se aplica la evaluación al RSC (ver tabla 12) para obtener la categorización y nivel correspondiente.

Tabla 14.

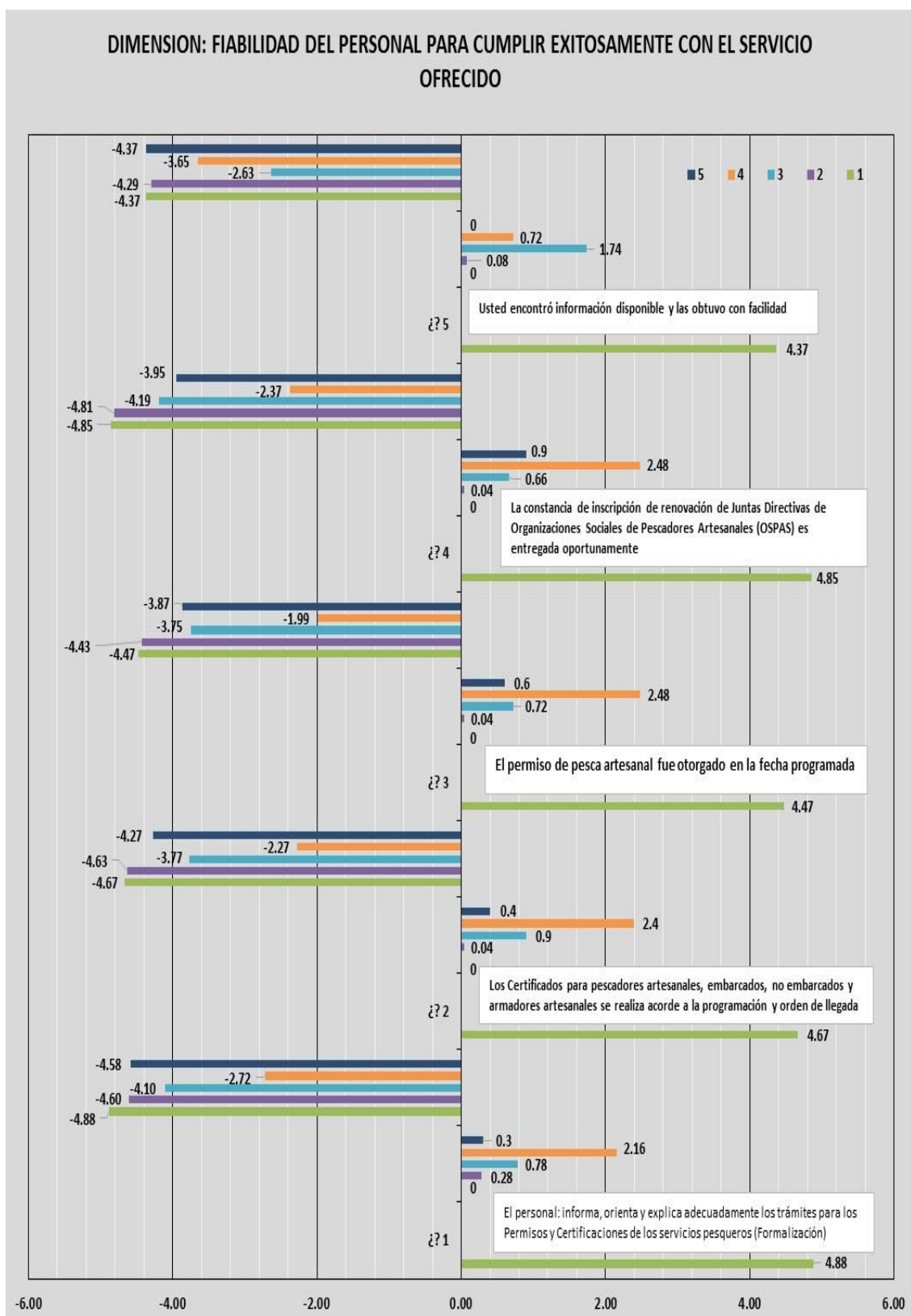
*Dimensión fiabilidad e ítems, Avances y Brechas*

N° ¿?	Items	U.M	Prome dios	Avance %	Brechas	Categoría/Nivel
1	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para obtener Permisos y Certificaciones de los servicios pesqueros (Formalización de la actividad)	Expectativa	4.88	14.3%	-4.18	El/Inexistente
		Avance	0.7			
		Brecha	4.18			
2	El permiso de pesca artesanal fue otorgado en la fecha programada	Expectativa	4.67	16.1%	-3.92	MI/Bajo
		Avance	0.75			
		Brecha	3.92			
3	La obtención del Certificado para pescadores artesanales, embarcados, no embarcados y armadores artesanales se realizó respetando la programación y el orden de llegada	Expectativa	4.47	17.2%	-3.7	MI/Bajo
		Avance	0.77			
		Brecha	3.7			
4	La constancia de inscripción de renovación de Juntas Directivas de Organizaciones Sociales de Pescadores Artesanales (OSPAS) es entregada oportunamente	Expectativa	4.85	16.9%	-4.03	El/Inexistente
		Avance	0.82			
		Brecha	4.03			
5	Se encontró información disponible y las obtuvo con facilidad	Expectativa	4.37	15.6%	-3.69	MI/Bajo
		Avance	0.68			
		Brecha	3.69			
Promedios de ítems de fiabilidad		Expectativa	4.65	16.0%	-3.904	El/Inexistente
		Avance	0.74			
		Brecha	3.90			

La figura 25 y tabla 23, nos muestra la categoría en la que se encuentran los ítems que contiene la dimensión de fiabilidad: los ítems de 1 al 5, incluyendo el promedio le corresponde la categoría de extremadamente insatisfecho (EI). Sin embargo es necesario precisar que el ítem 1 con un avance de 14.3% es el menor de una expectativa 4.88; el ítem 3 tiene mayor avance con 17.2% de una expectativa de 4.47, con un promedio un avance del 16% de un promedio de expectativa 4.65. Ello se ha sometido a evaluación con el RSC (ver tabla 12) cuyo resultados de categorización extremadamente insatisfecho o sea un nivel de satisfacción inexistente.

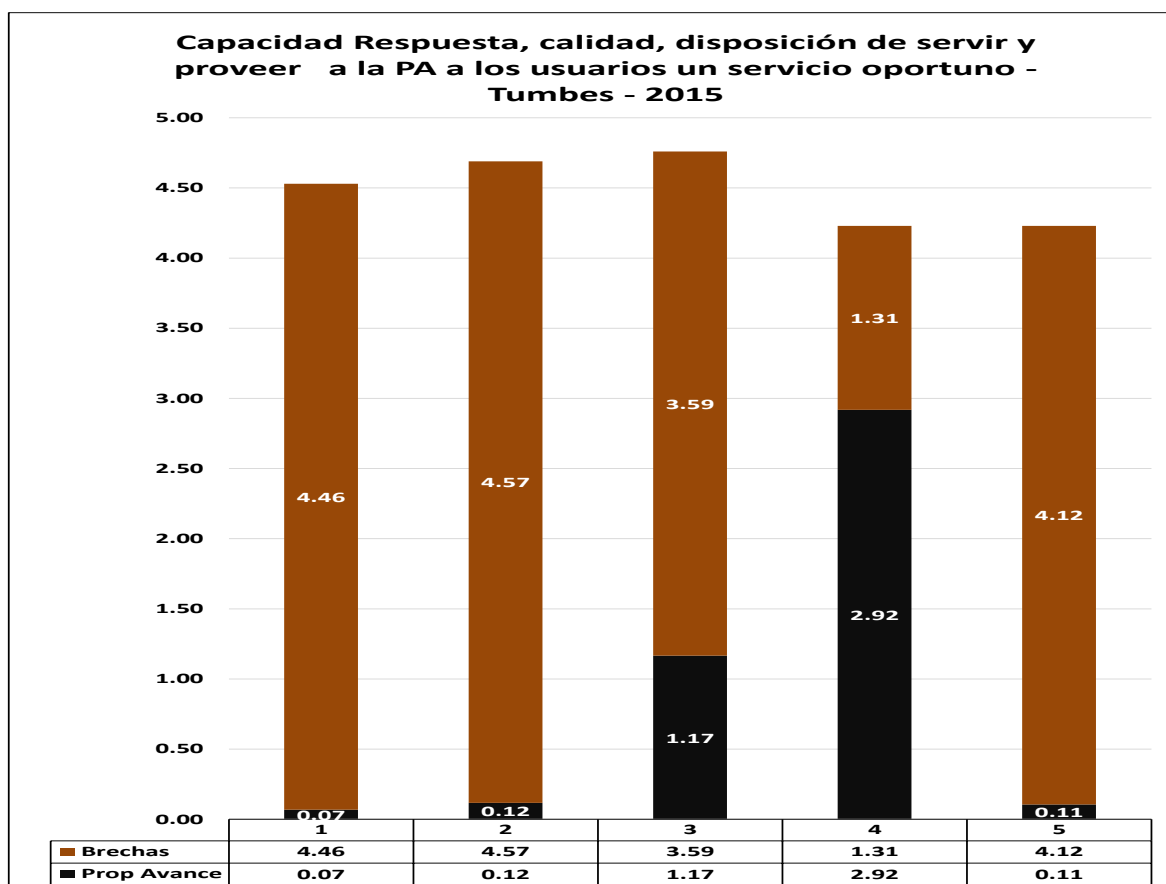
Para verificar performance descritos pasaremos a referirnos a los contenidos en ítem de la dimensión, cuyo comportamiento se describe en el ítem 5 en la figura 24 y se consensua con la tabla 15.





*Figura 25. Dimensión e ítems: fiabilidad, con expectativas definidas por los encuestados, Avances y Brechas con calificación en escala Likert*

### Capacidad de Respuesta:



*Figura 26. Dimensión capacidad de respuesta, avances y brechas (escala-Likert)*

La dimensión capacidad de respuesta, evaluó la prontitud y espíritu servicial, disposición y voluntad, grado de sencillez de los trámites, atención de las reuniones solicitadas, disposición, agilidad del trabajo, cooperación entre funcionarios, conveniencia de horarios de trabajo y respuesta a quejas o reclamos.

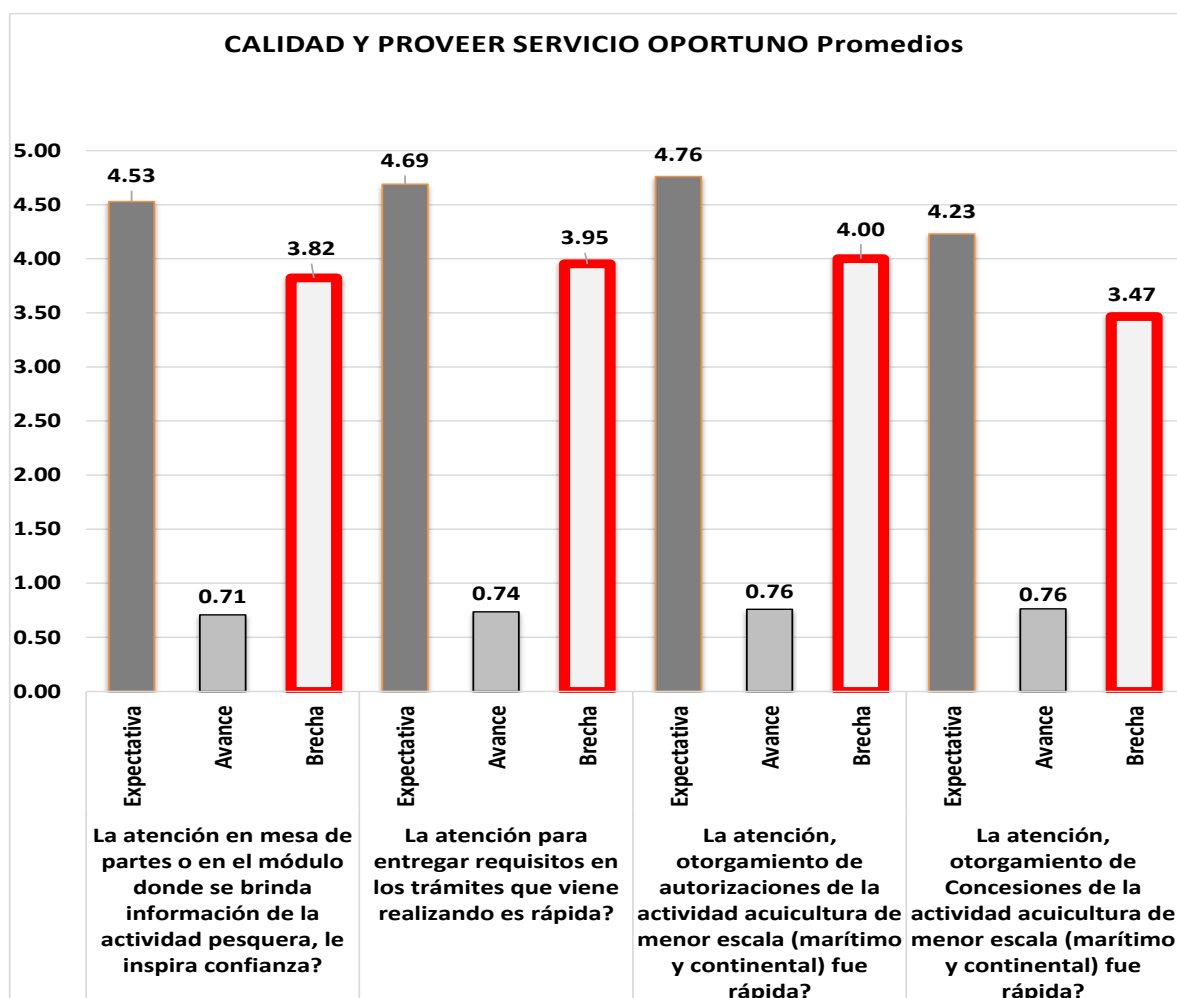
La figura 26, refleja que las escalas 3 (1.17) y 4 (2.92) muestran avances pequeños, pero representan los mayores en la serie; la escala 5, ha tenido un pírrico avance 0.11, refleja un escaso trabajo e inexistencia calidad, por lo que su aporte es nulo.

Tabla 15.

*Dimensión capacidad de respuesta, con expectativa definida*

¿?	Likert	1	2	3	4	5	Promedios	Avance
6	Expectativa	4.53	4.53	4.53	4.53	4.53	4.53	
	Avance	0	0.08	1.2	2.16	0.1	0.71	15.7%
	Brecha	-4.53	-4.45	-3.33	-2.37	-4.43	3.82	
7	Expectativa	4.69	4.69	4.69	4.69	4.69	4.69	
	Avance	0	0.04	0.9	2.64	0.1	0.74	15.8%
	Brecha	-4.69	-4.65	-3.79	-2.05	-4.59	3.95	
8	Expectativa	4.76	4.76	4.76	4.76	4.76	4.76	
	Avance	0	0.04	0.54	3.12	0.1	0.76	16.0%
	Brecha	-4.76	-4.72	-4.22	-1.64	-4.66	4	
9	Expectativa	4.23	4.23	4.23	4.23	4.23	4.23	
	Avance	0	0.04	0.54	3.04	0.2	0.76	18.0%
	Brecha	-4.23	-4.19	-3.69	-1.19	-4.03	3.47	
Promedio de Capacidad de respuesta	Expectativa	4.55	4.55	4.55	4.55	4.55	4.55	
	Avance	0	0.05	0.80	2.74	0.13	0.74	16.3%
	Brecha	-4.55	-4.50	-3.76	-1.81	-4.43	3.81	

A nivel global (figura 26 y tabla 24), datos suministrado por las encuestas (brechas y avances), que se presentan de manera global un promedio de brecha - 3.81 (83.7%) y una percepción o avance promedio 0.74 (16.3%) respectivamente, frente a una expectativa de 4.55, en la categorización y nivel evaluado por el RSC (tabla 12) se obtuvo el extremadamente insatisfecho (EI) y un nivel de inexistente.



*Figura 27. Dimensión: Capacidad de Respuesta e Ítems, Avances y Brechas*

A nivel promediado (figura 27), nos reiteran la integridad de la herramienta servqual y su resultados de la evaluación nos exige desarrollar todo lo requerido, recomendado por los servicios de calidad. Es de observar al promediar los ítems tenemos avances se reducen tanto que se quedan en la categorización de extremadamente insatisfecho (EI) con un nivel de inexistente.

Tabla 16.

*Dimensión: Capacidad de respuesta e ítems, Avances y Brechas*

6	La atención en mesa de partes o en el módulo donde se brinda información de la actividad pesquera, le inspira confianza	Expectativa	4.53	15.7%	-3.82	MI/Bajo
		Avance	0.71			
		Brecha	3.82			
7	La atención para entregar requisitos en los trámites que viene realizando es rápida	Expectativa	4.69	15.8%	-3.95	MI/Bajo
		Avance	0.74			
		Brecha	3.95			
8	La atención, otorgamiento de autorizaciones de la actividad acuicultura de menor escala (marítimo y continental) fue rápida	Expectativa	4.76	16.0%	-4	EI/Inexistente
		Avance	0.76			
		Brecha	4			
9	La atención, otorgamiento de Concesiones de la actividad acuicultura de menor escala (marítimo y continental) fue rápida	Expectativa	4.23	18.0%	-3.47	MI/Bajo
		Avance	0.76			
		Brecha	3.47			
Promedios de ítems de capacidad de respuesta		Expectativa	4.55	16.3%		
		Avance	0.7			
		Brecha	3.81			

Los promedios por ítem (ver figura 27 y tabla 17) de la dimensión *capacidad de respuesta* se encuentran, en promedio un avance del 16.3%, destacando que el ítem 9 tiene un avance del 0.76 (18%) frente a una expectativa de 4.23 y la de menor avance es el ítem 6 con 0.71 (15.7%) frente a una expectativa de 4.53, consecuencia de que el promedio alcanzado de 16.3% el que sometido a la evaluación en el RSC (ver tabla 12) que lo categoriza en extremadamente insatisfecho (EI) con nivel de inexistente o que no hay satisfacción alguna.

La tabla 16, nos reiteran lo antedicho. La calificación de la escala 4 Muy Satisfecho, de la dimensión Capacidad de Respuesta ha tenido avances al 60% de la expectativa de 4.55, generando brechas de 40%. Siendo los ítems 8 y 9 avanzaron, (escala 4), representando algo más de (2/3) de las respectivas expectativas.

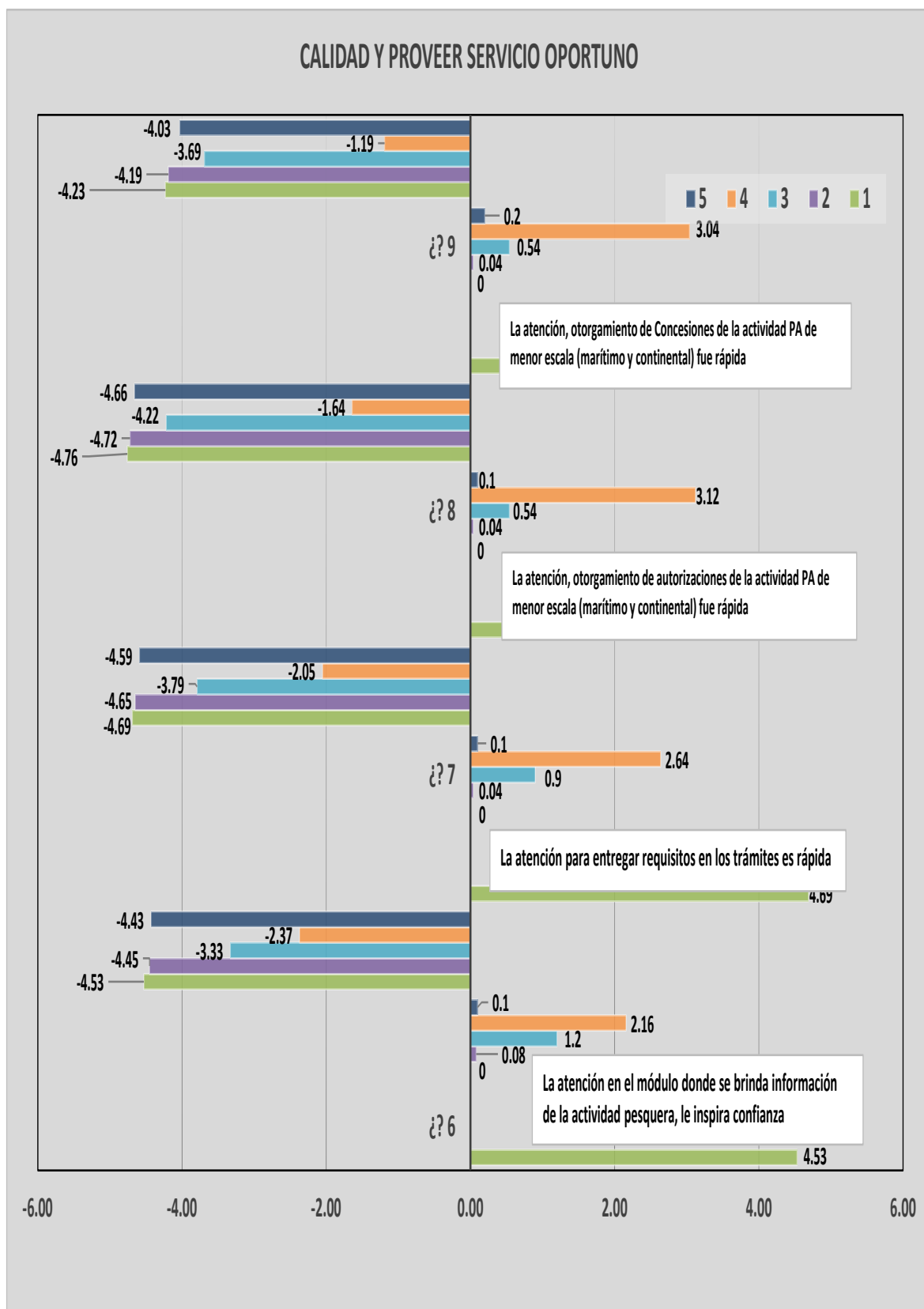
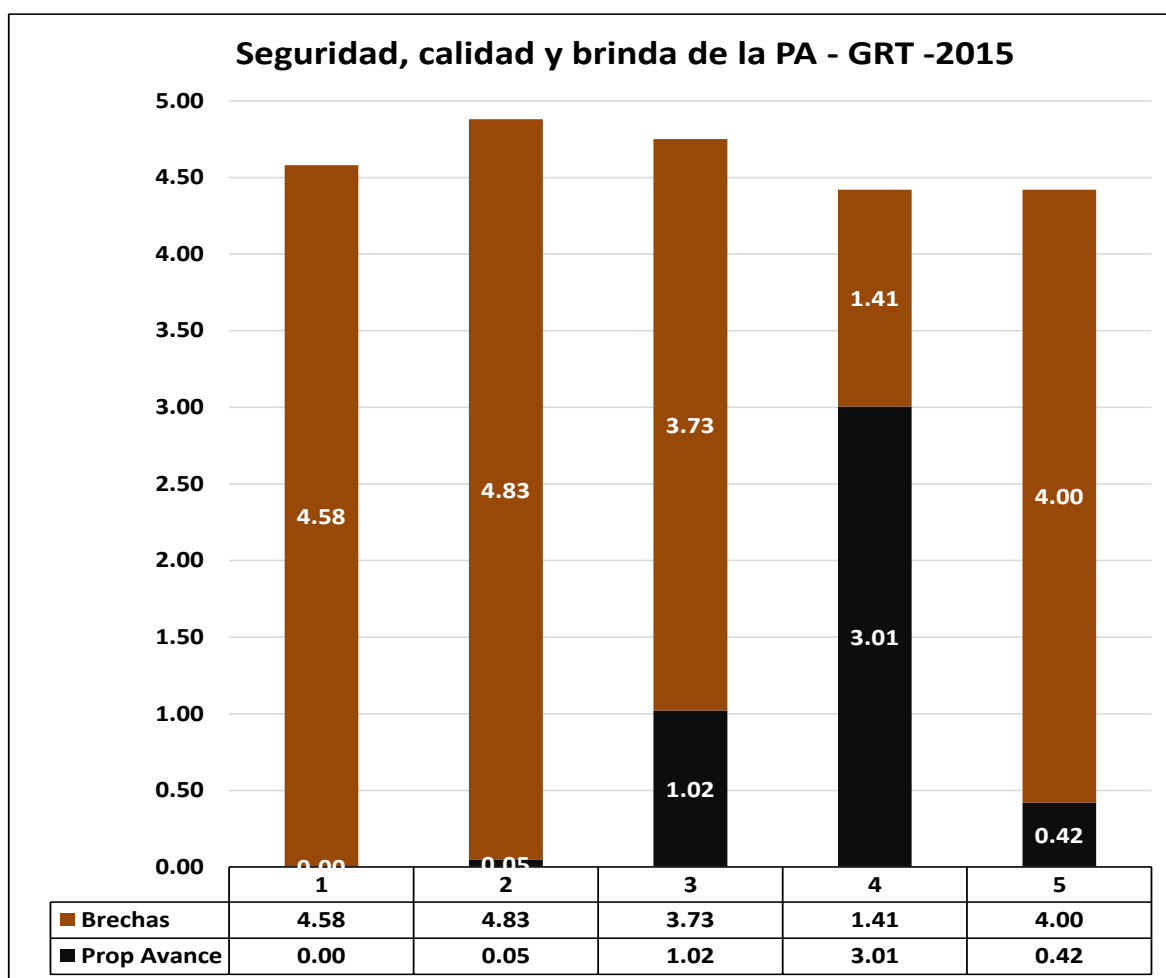


Figura 28. Dimensión: capacidad de respuesta, e Items con expectativas definidas por los encuestados, avances y brechas.

**Seguridad:**

*Figura 29. Dimensión seguridad, avances y brechas (escala-Likert)*

La dimensión seguridad, evaluó se respetó su orden de llegada en la mesa de partes o el módulo de atención, se le orientó adecuadamente, se le brindó el tiempo necesario y se aclaró sus dudas, el personal inspiró confianza.

La figura 28, refleja que las escalas 3 (1.02) y 4 (3.01) muestran avances pequeños, pero representan los mayores en la serie; la escala 5, ha tenido insipiente avance 0.42, refleja un escaso trabajo e inexistencia calidad, por lo que su aporte es nulo.

Tabla 17.

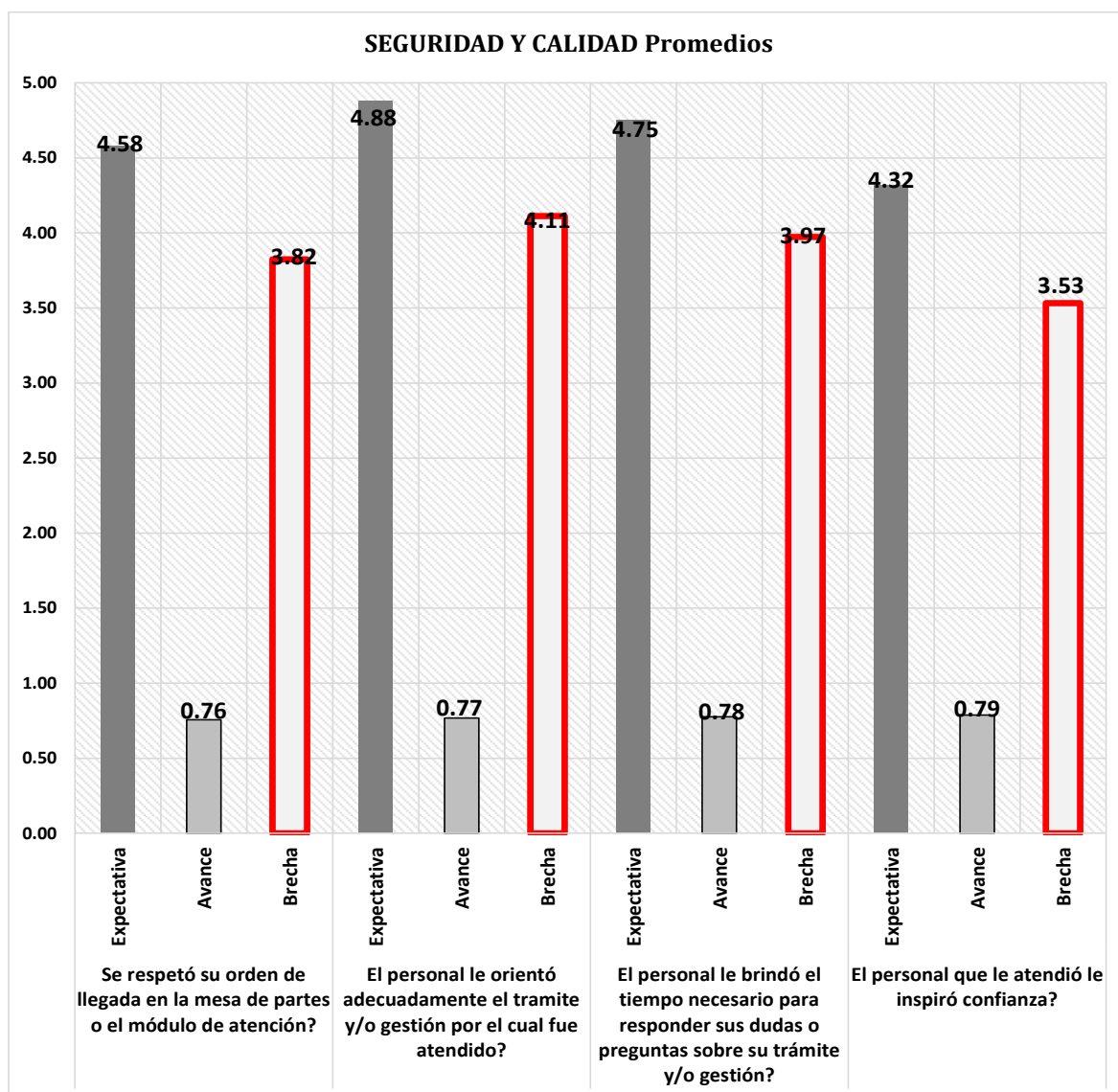
*Dimensión Seguridad, con expectativa definida por los encuestados,*

¿?	Likert	1	2	3	4	5	Promedios	Avance
10	Expectativa	4.58	4.58	4.58	4.58	4.58	4.58	
	Avance	0	0	0.96	2.32	0.5	0.76	16.6%
	Brecha	-4.58	-4.58	-3.62	-2.26	-4.08	3.82	
11	Expectativa	4.88	4.88	4.88	4.88	4.88	4.88	
	Avance	0	0	0.72	2.72	0.4	0.77	15.8%
	Brecha	-4.88	-4.88	-4.16	-2.16	-4.48	4.11	
12	Expectativa	4.75	4.75	4.75	4.75	4.75	4.75	
	Avance	0	0.04	0.48	2.96	0.4	0.78	16.4%
	Brecha	-4.75	-4.71	-4.27	-1.79	-4.35	3.97	
13	Expectativa	4.32	4.32	4.32	4.32	4.32	4.32	
	Avance	0	0.04	0.42	2.88	0.6	0.79	18.3%
	Brecha	-4.32	-4.28	-3.9	-1.44	-3.72	3.53	
Promedios de seguridad	Expectativa	4.63	4.63	4.63	4.63	4.63	4.63	
	Avance	0.0	0.0	0.6	2.7	0.5	0.8	16.7%
	Brecha	-4.63	-4.61	-3.99	-1.91	-4.16	3.86	

A nivel global (figura 29 y tabla 18), datos suministrado por las encuestas (brechas y avances), que se presentan de manera global un promedio de brecha - 3.86 (83.3%) y una percepción o avance promedio 0.8 (16.7%) respectivamente, frente a una expectativa de 4.63, en la categorización y nivel evaluado por el RSC (tabla 12) se obtuvo el extremadamente insatisfecho (EI) y un nivel de inexistente.

Ello nos reitera lo antedicho. La calificación de la escala 4 Muy Satisfecho, de la dimensión seguridad ha tenido avances al 58% de la expectativa de 4.63, generando brechas de 42%. Siendo los ítems 10 al 13 que avanzaron, (escala 4), representando algo más del 45% de las respectivas expectativas.





*Figura 30. Dimensión: Seguridad: e ítems, avances y brechas*

A nivel promediado (figura 30), nos reiteran la integridad de la herramienta servqual y su resultados de la evaluación nos exige desarrollar todo lo requerido, recomendado por los servicios de calidad. Es de observar al promediar los ítems tenemos avances se reducen tanto que se quedan en la categorización de extremadamente insatisfecho (EI) con un nivel de inexistente.

Tabla 18.

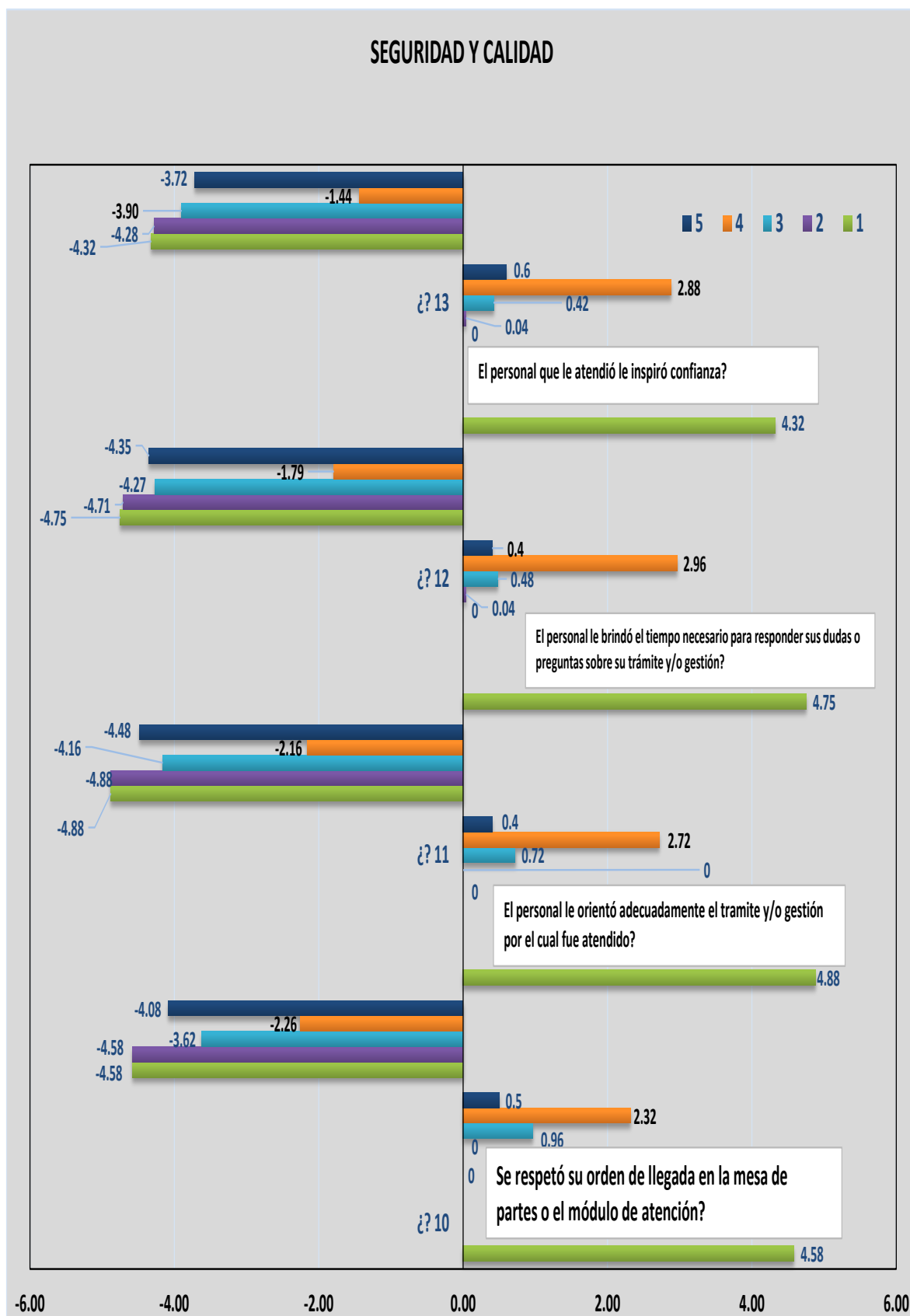
*Dimensión: Seguridad, ítems, Avances y Brechas*

N° ¿?	Ítems	U.M	Promedios	Avance	Brechas	Categoría/Ni
10	Se respetó	Expectativa	4.58			
	su orden de	Avance	0.76	16.6%		
	llegada en					
11	la mesa de					
	partes o el					
	módulo de					
	atención	Brecha	3.82		-3.82	MI/Bajo
11	El personal	Expectativa	4.88			
	le orientó	Avance	0.77	15.8%		
	adecuadam					
12	ente el					
	trámite y/o					
	gestión por					
	el cual fue					
	atendido	Brecha	4.11		-4.11	MI/Bajo
12	El personal	Expectativa	4.75			
	le brindó el	Avance	0.78	16.4%		
	tiempo					
13	necesario					
	para					
	responder					
	sus dudas o					
	preguntas					
	sobre su					
	trámite y/o					
	gestión	Brecha	3.97		-3.97	MI/Bajo
13	El personal	Expectativa	4.32			
	que le	Avance	0.79	18.3%		
	atendió le					
	inspiró					
	confianza	Brecha	3.53		-3.53	MI/Bajo
Promedios de ítems		Expectativa	4.63			
		Avance	0.78	16.8%		
de seguridad		Brecha	3.86			

Los promedios por ítem (ver figura 30 y tabla 19) de la dimensión seguridad se encuentran, en promedio un avance del 16.8%, destacando que el ítem 13 tiene un avance del 0.78 (18.3%) frente a una expectativa de 4.32 y la de menor avance

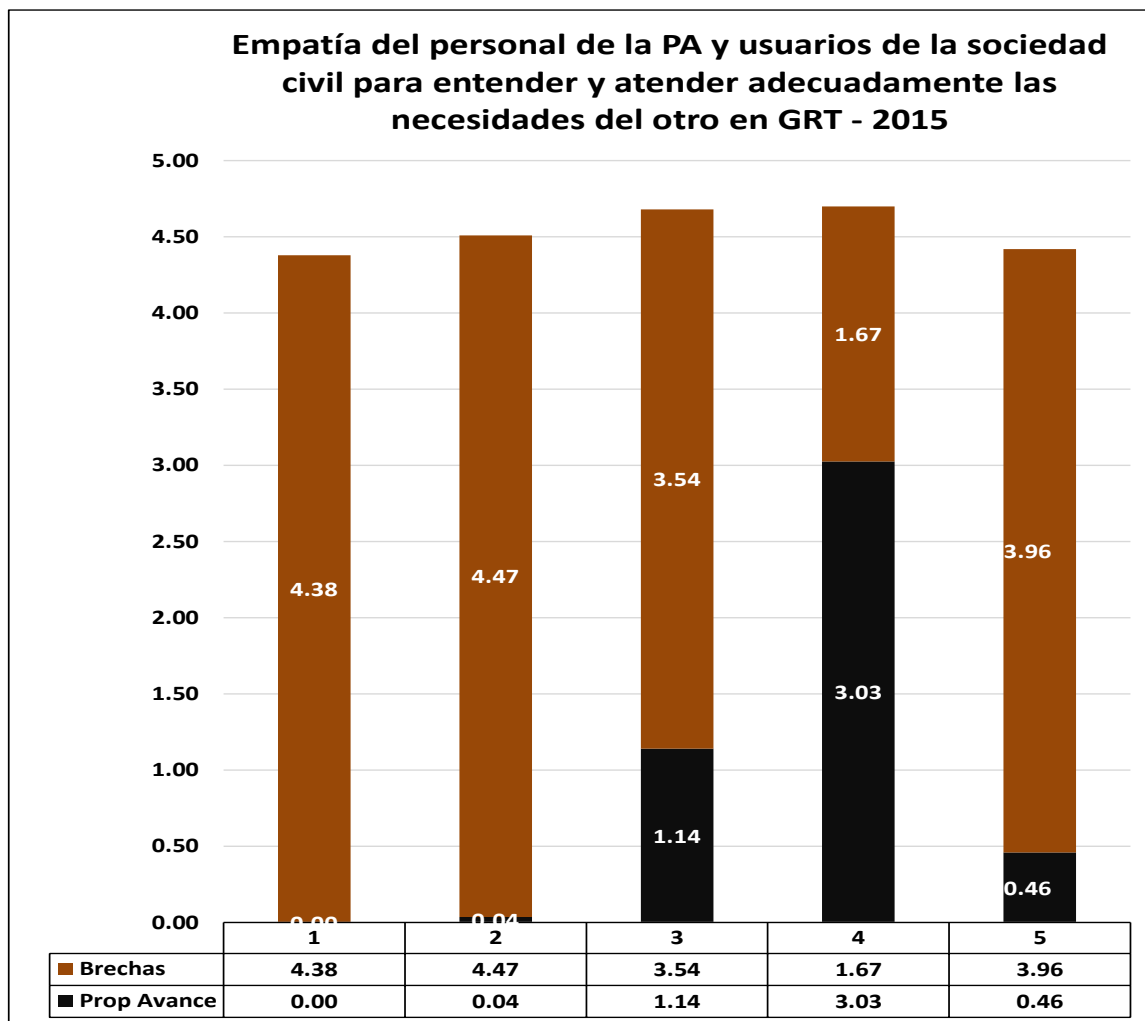
fue el ítem 11 con 0.77 (15.8%) frente a una expectativa de 4.88, consecuencia de que el promedio alcanzado de 16.8% el que sometido a la evaluación en el RSC (ver tabla 12) que lo categoriza en extremadamente insatisfecho (EI) con nivel de *inexistente* o que no hay satisfacción alguna.

Para verificar performance descritos pasaremos a referirnos a los contenidos en ítem de la dimensión, cuyo comportamiento se describe en el ítem 5 en la figura 30 y se consensua con la tabla 19.



*Figura 31.* Dimensión: seguridad, e Items: con expectativas definidas por los encuestados, avances y brechas con calificación en escala Likert

## Empatía:



*Figura 32. Dimensión empatía, avances y brechas*

En esta dimensión empatía, evaluó el trató con amabilidad, respeto y paciencia, le mostró interés a solucionar sus requerimientos, se le explicó adecuadamente sobre el permiso de pesca, concesiones otorgadas, permisos otorgados, multas, sanciones.

La figura 32, refleja que las escalas 3 (1.14) y 4 (3.03) muestran avances poco significativos, pero representan los mayores en la serie; la escala 5, ha tenido un pírrico avance 0.46, reflejando un escaso trabajo e inexistencia calidad, por lo que su aporte es nulo.

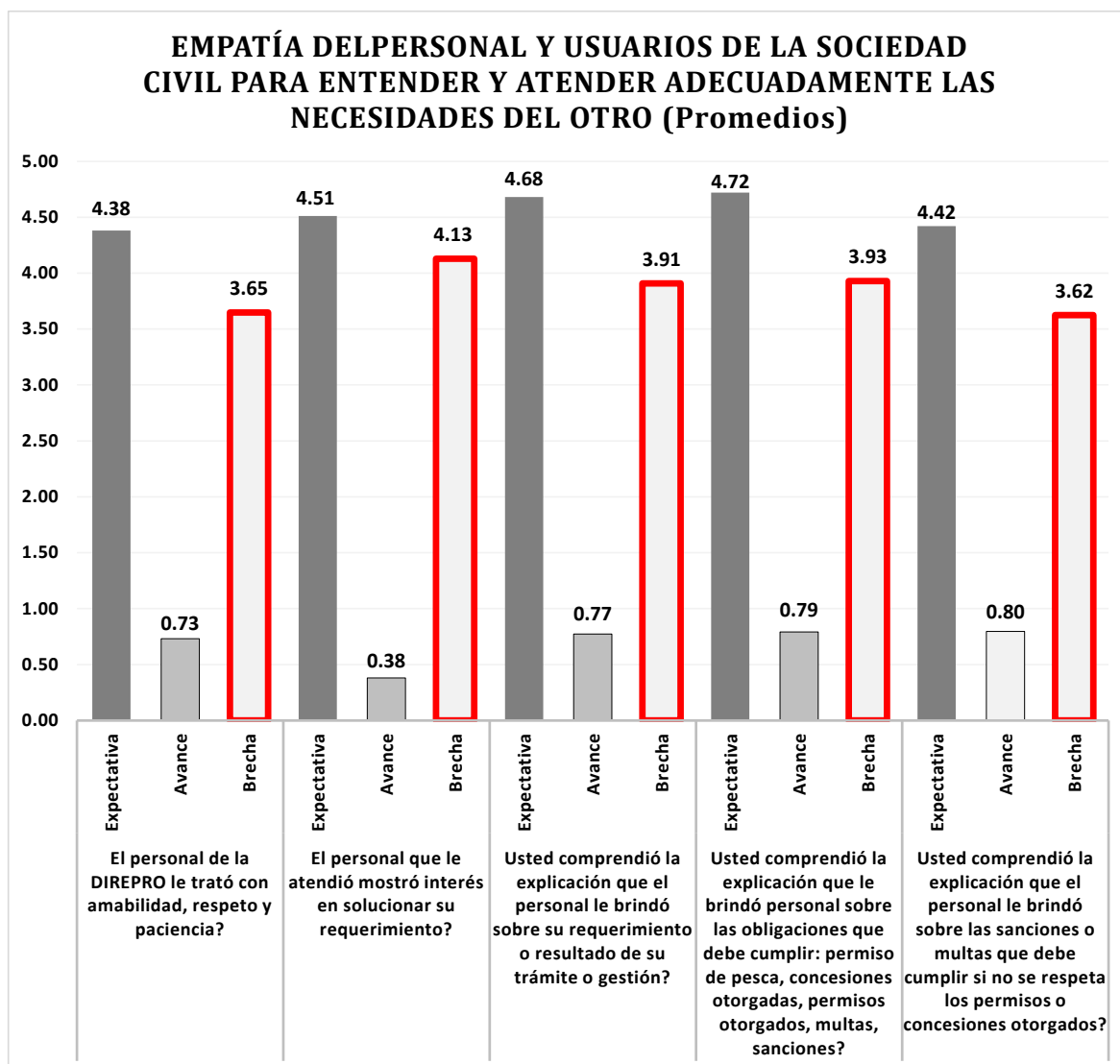
Tabla 19.

*Dimensión Empatía, con expectativas definidas por los encuestados, Avances y Brechas con calificación en escala Likert*

¿?	Likert	1	2	3	4	5	Promedios	Avances
14	Expectativa	4.38	4.38	4.38	4.38	4.38	4.38	
	Avance	0	0.04	1.02	2.4	0.2	0.73	16.7%
	Brecha	-4.38	-4.34	-3.36	-1.98	-4.18	3.65	
15	Expectativa	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	
	Avance	0	0.04	0.78	0.78	0.3	0.38	8.4%
	Brecha	-4.51	-4.47	-3.73	-3.73	-4.21	4.13	
16	Expectativa	4.68	4.68	4.68	4.68	4.68	4.68	
	Avance	0	0	0.66	2.8	0.4	0.77	16.5%
	Brecha	-4.68	-4.68	-4.02	-1.88	-4.28	3.91	
17	Expectativa	4.72	4.72	4.72	4.72	4.72	4.72	
	Avance	0	0	0.6	2.56	0.8	0.79	16.7%
	Brecha	-4.72	-4.72	-4.12	-2.16	-3.92	3.93	
18	Expectativa	4.42	4.42	4.42	4.42	4.42	4.42	
	Avance	0	0	0.6	2.48	0.9	0.8	18.1%
	Brecha	-4.42	-4.42	-3.82	-1.94	-3.52	3.62	
Promedios de empatía	Expectativa	4.54	4.54	4.54	4.54	4.54	4.54	
	Avance	0.00	0.02	0.73	2.20	0.52	0.69	15.3%
	Brecha	-4.54	-4.53	-3.81	-2.34	-4.02	-3.85	

A nivel global (figura 32 y tabla 19), datos suministrado por las encuestas (brechas y avances), que se presentan de manera global un promedio de brecha - 3.85 (84.7%) y una percepción o avance promedio 0.69 (15.3%) de una expectativa de 4.54, en la categorización y nivel evaluado por el RSC (tabla 12) se obtuvo el extremadamente insatisfecho (EI) y un nivel de inexistente.

La tabla 20, nos reiteran lo antedicho. La calificación mayoritaria la posee la escala 4 Muy Satisfecho, de la dimensión empatía ha tenido avances al 48.4% de la expectativa de 4.54, generando brechas de 51.6%. Siendo los ítems 16 y 17 los que en promedio tuvo un avance de 2.68 (57%) representando una expectativa promedio de 4.7 y una brecha promedio de 2.02 (42.9%).



*Figura 33. Dimensión Empatía, e Items, Avances y Brechas y expectativas*

A nivel promediado (figura 32), nos reiteran la integridad de la herramienta servqual y su resultados de la evaluación nos exige desarrollar todo lo requerido, recomendado por los servicios de calidad. Es de observar al promediar los ítems tenemos avances se reducen tanto que se quedan en la categorización de extremadamente insatisfecho (EI) con un nivel de inexistente.

Tabla 20.

*Dimensión: Empatía e ítems, Avances y Brechas*

N° ¿?	Items	U.M	Promedios	Avances	Brechas	Categoría/Nivel
14	El personal d	Expectativa	4.38			
		Avance	0.73	16.7%		
		Brecha	3.65		-3.65	MI/Bajo
15	El personal q	Expectativa	4.51			
		Avance	0.38	8.4%		
		Brecha	4.13		-4.13	EI/Inexistente
16	Usted compr	Expectativa	4.68			
		Avance	0.77	16.5%		
		Brecha	3.91		-3.91	MI/Bajo
17	Usted compr	Expectativa	4.72			
		Avance	0.79	16.7%		
		Brecha	3.93		-3.93	MI/Bajo
18	Usted compr	Expectativa	4.42			
		Avance	0.8	18.1%		
		Brecha	3.62		-3.62	MI/Bajo
Promedios de ítems de	empatía	Expectativa	4.54			
		Avance	0.69	15.3%		
		Brecha	3.85			

La figura 33 y tabla 20, nos muestra la categoría en la que se encuentran los ítems que contiene la dimensión de Empatía, el promedio de la dimensión tiene un avance de 0.69 representando el 15.3% de una expectativa de 4.54, siendo el ítem 18 con mayor avance con 0.8 que representa el 18.1% de la expectativa 4.42 el ítem 15 es el de menor avance con 0.38 que representa el 8.4% de la expectativa de 4.51 correspondiéndole la categoría de extremadamente insatisfecho (EI) y el nivel de inexistente.



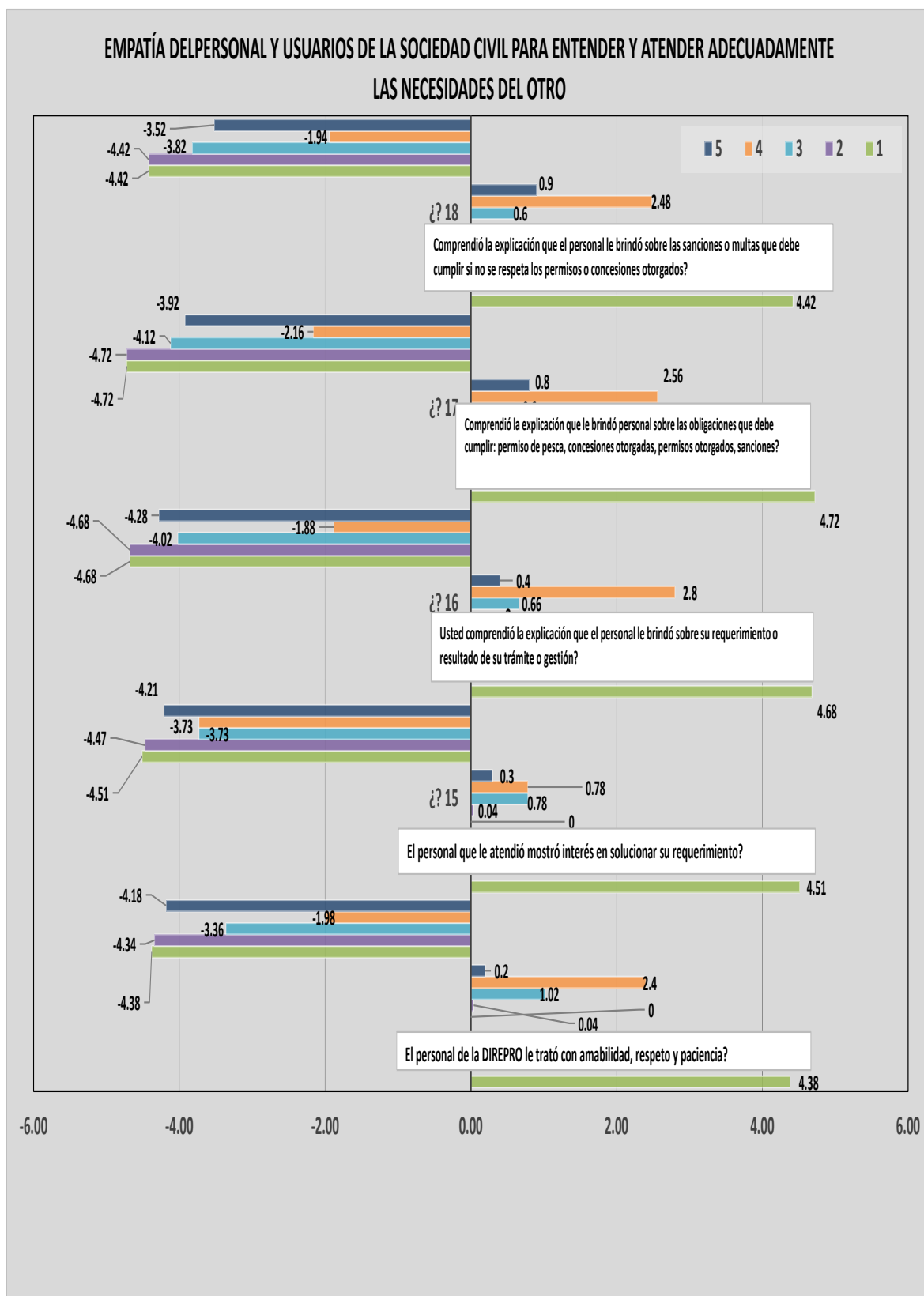
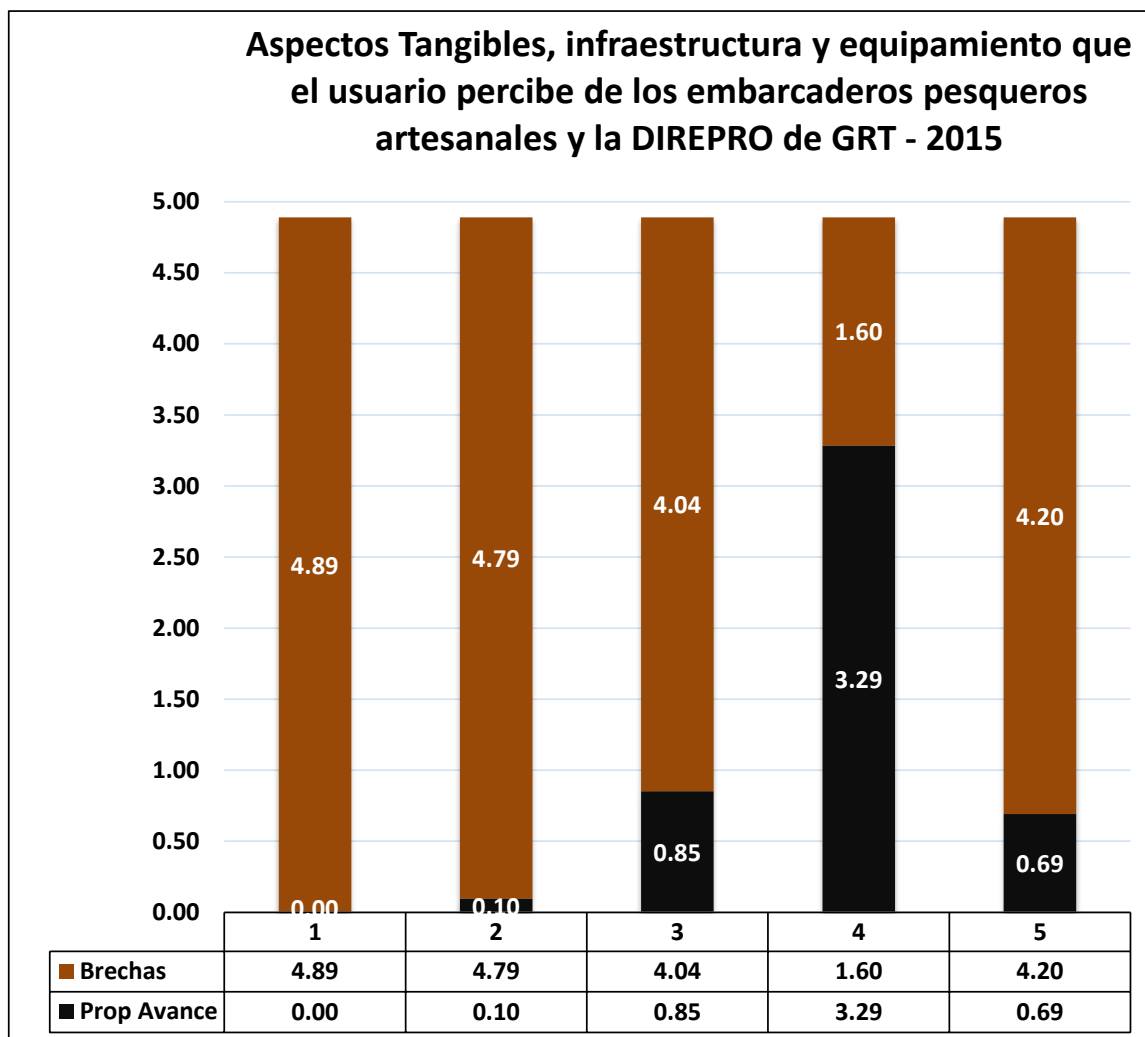


Figura 34. Dimensión empatía, e Items: con expectativas definidas por los encuestados, avances y brechas.

### Aspectos Tangibles:



*Figura 35. Dimensión aspectos tangibles, avances y brechas*

La dimensión *aspectos tangibles*, evaluó los elementos materiales (botes, lancha, chalana, zapato u otro tipo de embarcación), le parecen adecuados, son visualmente atractivos, cuentan con todos las facilidades de los desembarcaderos pesquero artesanal.

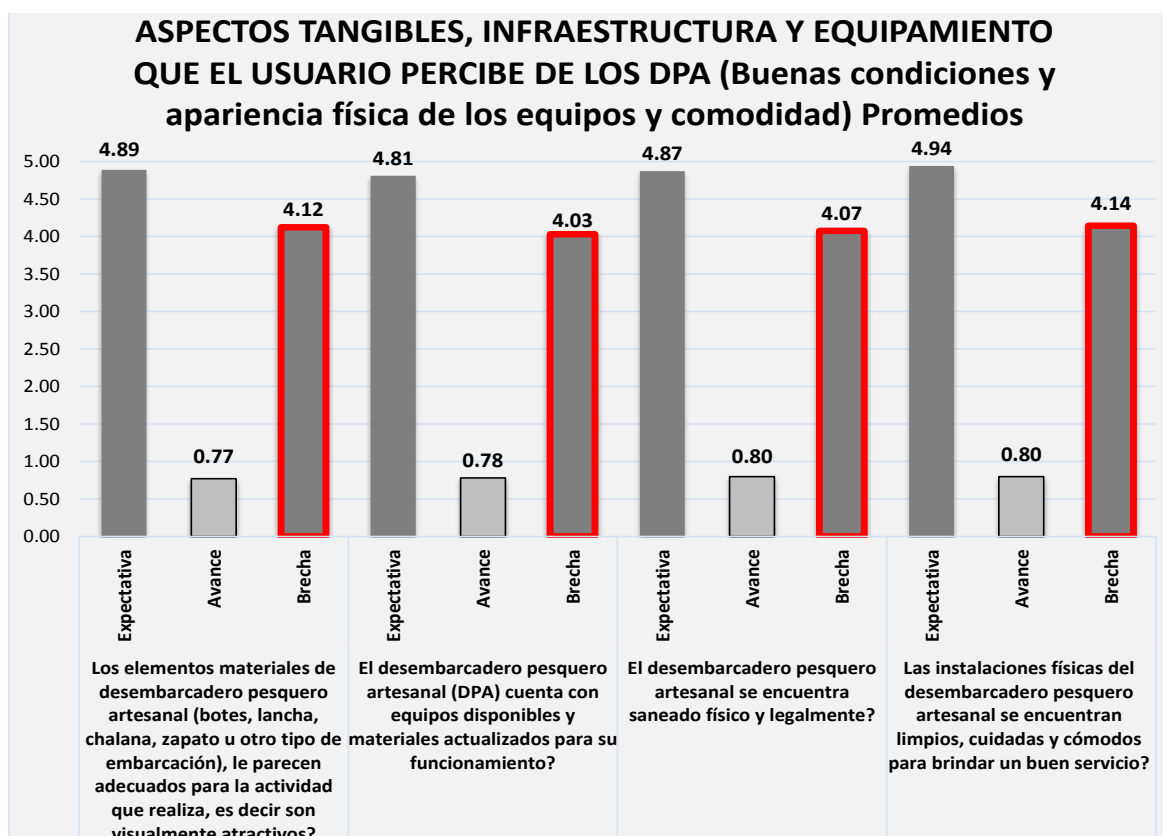
La figura 35, refleja que las escala 4 (3.29) muestra avance 67.2% representando el mayor en la serie; el resto de escalas han tenido pírricos avances que refleja un escaso trabajo por el logro de la calidad.

Tabla 21.

*Dimensión Aspectos Tangibles, con expectativas definidas*

¿?	Likert	1	2	3	4	5	Promedios	Avance
19	Expectativa	4.89	4.89	4.89	4.89	4.89	4.89	
	Avance	0	0.04	0.6	2.8	0.4	0.77	15.7%
	Brecha	-4.89	-4.85	-4.29	-2.09	-4.49	4.12	
20	Expectativa	4.81	4.81	4.81	4.81	4.81	4.81	
	Avance	0	0.04	0.6	2.56	0.7	0.78	16.2%
	Brecha	-4.81	-4.77	-4.21	-2.25	-4.11	4.03	
21	Expectativa	4.87	4.87	4.87	4.87	4.87	4.87	
	Avance	0	0.04	0.42	2.72	0.8	0.8	16.4%
	Brecha	-4.87	-4.83	-4.45	-2.15	-4.07	4.07	
22	Expectativa	4.94	4.94	4.94	4.94	4.94	4.94	
	Avance	0	0.04	0.48	2.56	0.9	0.8	16.2%
	Brecha	-4.94	-4.9	-4.46	-2.38	-4.04	4.14	
Promedios de aspectos tangibles	Expectativa	4.88	4.88	4.88	4.88	4.88	4.88	
	Avance	0.00	0.04	0.53	2.66	0.70	0.79	16.1%
	Brecha	-4.88	-4.84	-4.35	-2.22	-4.18	-4.09	

A nivel global (figura 36 y tabla 21), datos suministrado por las encuestas (brechas y avances), que se presentan de manera global un promedio de brecha -4.09 (83.8%) y un avance promedio 0.79 (16.1%) de una expectativa de 4.88, evaluado por el RSC (tabla 12) se obtuvo la categorización de extremadamente insatisfecho (EI) y un nivel de inexistente.



*Figura 36.* Dimensión: Aspectos Tangibles, e Ítems, expectativas, avances y brechas

A nivel promediado (figura 36), nos reiteran la integridad de la herramienta servqual y su resultados de la evaluación nos exige desarrollar todo lo requerido, recomendado por los servicios de calidad. Es de observar que al promediar los ítems tenemos avances se reducen tanto que se quedan en la categorización de extremadamente insatisfecho (EI) con un nivel de inexistente.

Tabla 22.

## Aspectos Tangibles: Dimensión e ítems, Avances y Brechas

Nº ítem	Ítems	U.M	Promedios	Avance	Brechas categoría/Nivel
19	Los elementos	Expectativa	4.89		
		Avance	0.77	15.7%	
		Brecha	4.12		-4.12 Ìl/Inexistente
20	El desembarco	Expectativa	4.81		
		Avance	0.78	16.2%	
		Brecha	4.03		-4.03 Ìl/Inexistente
21	El desembarco	Expectativa	4.87		
		Avance	0.8	16.4%	
		Brecha	4.07		-4.07 Ìl/Inexistente
22	Las instalaciones	Expectativa	4.94		
		Avance	0.8	16.2%	
		Brecha	4.14		-4.14 Ìl/Inexistente
Promedio de ítems de aspectos tangibles		Expectativa	4.88		
		Avance	0.79	16.1%	
		Brecha	4.09		

La figura 37, y tabla 22, nos reiteran lo antedicho. La dimensión *aspectos tangibles* ha tenido en promedio de avances de 0.79 que representa el 16.1% una expectativa de 4.88, generando brechas de 83.8%. Siendo el ítem 21 de mayor avance con 0.8 que representa 16.2%, de la expectativa de 4.87 y el de menor avance el ítem 19 con un avance de 0.77 que representa el 15.7% de la expectativa de 4.89. Ello, sometido a evaluación con el RSC (ver tabla 12) se le categorizó como extremadamente insatisfecho o sea un nivel de satisfacción inexistente.

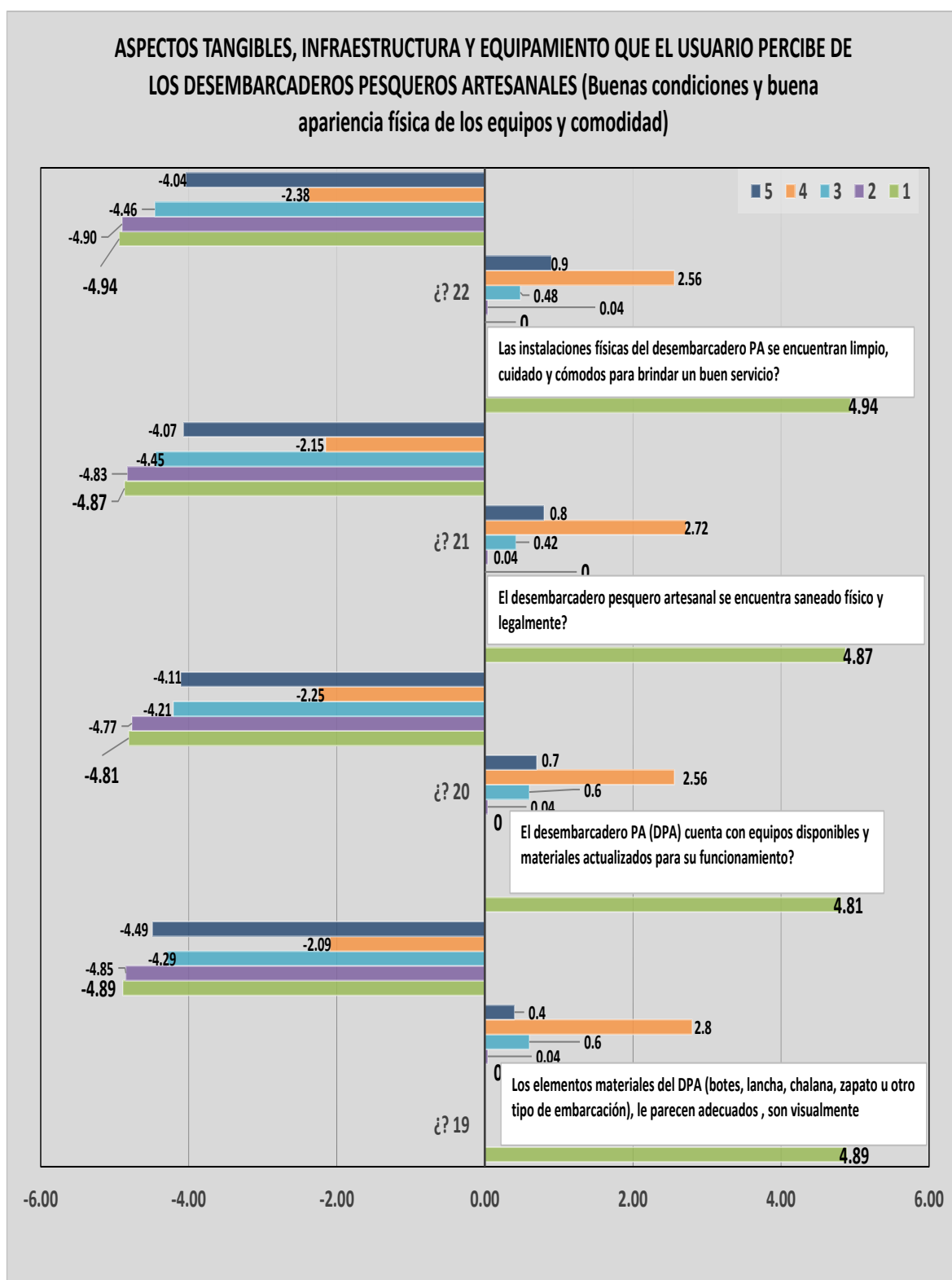


Figura 37. Dimensión aspectos tangibles, Items, expectativas, avances y brechas

## **V. Discusión**

Busca determinar y analizar el aporte de las dimensiones a la variable, objeto de estudio en el GORE Tumbes - 2015.

Existe una contribución significativa a la variable calidad de servicios de la pesca artesanal, por ello, el no cumplimiento con las dimensiones en la escala 5 que aportaría la calidad a los servicios, lo evidencia los resultados (ver Tabla 13) avances pequeños y brechas abultadas, que superan en promedio en casi 6 veces.

Tabla 23. Expectativas, percepción y Gaps o brechas por dimensiones

Dimensiones:	PUNTAJE CALIFICADO			%	
	Expectativas	Percepción	Avance %	Brechas	Brechas
Fiabilidad	4.65	0.71	15.3%	-3.94	-84.75%
C. de Respuesta	4.55	0.74	16.3%	-3.81	-83.70%
Seguridad	4.63	0.77	16.6%	-3.86	-83.34%
Empatía	4.54	0.69	15.2%	-3.85	-84.71%
A. Tangibles	4.88	0.79	16.2%	-4.09	-83.91%
Promedio Gral.	4.65	0.74	15.9%	-3.91	-84.14%

El resumen general (ver tabla 13), muestra que en porcentaje las brechas oscila entre -83.34% a -84.75% y avances que desde 0.77 a 0.71 recibiendo una categorización de extremadamente insatisfecho y un nivel de inexistentes. La metodología deductiva para su análisis, nos revela los atributos del modelo Servqual, además de integral, también es una “prueba ácida”, término contable significa tener la capacidad de afrontar el pasivo corriente con sus activos corrientes (excluyendo sus inventarios), para el caso resulta no tenerla. Cabe precisar lo relevante de la integralidad (las categorías y niveles obtenidos, no se tendrían).

Que los índice de satisfacción al consumidor - ISC sólo ha primado la calificación (escala 4) la que en promedio ha sido el 65% del total de 1,100 respuestas dadas en las 50 encuestas de 22 preguntas cada una, lo que hace que se precise que 712 votaron por la escala 4 (categorizado como muy satisfecho con nivel medio) la calidad de los servicios exige que lo óptimo en la *escala 5* de las *cinco dimensiones* y con brechas cero y no de manera dispersa como se muestra en la tabla 24, por ello, se diluye al calcular los promedios, tal como nos muestran los RSC (ver tabla 12).



## **VI. Conclusiones**

La frecuencia marcados en las 5 dimensiones está dada por la escala 4 de Likert y, La moda presentada como gran total marcados que representa la frecuencia más alta ubicada en la escala 4 de Likert se presenta como conclusión (ver tabla 24)

Tabla 24. Consolidado de respuestas marcadas en la escala Likert por los encuestados

Fiabilidad del Personal para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido						
Escala Likert	1	2	3	4	5	Totales
Totales Marcados en la dimensión Fiabilidad: ICS (frecuencia)	0	13	61	145	31	250
%	0	5%	25%	58%	12%	100%
RSC	EI	EI	MI	S	EI	
Calidad y proveer servicio oportuno						
Totales Marcados en la dimensión Capacidad de respuesta: ICS (frecuencia)	0	5	53	137	5	200
%	0	2.5%	24%	69%	2.5%	100%
RSC	EI	EI	MI	MS	EI	
Seguridad y calidad						
Totales Marcados dimensión seguridad: ICS (frecuencia)	0	2	43	136	19	200
%	0	1%	21.5%	68%	9.5%	100%
RSC	EI	EI	MI	MS	EI	
Empatía, personal y usuarios de la sociedad civil (entender y atender las necesidades del otro (frecuencia))						
Totales Marcados dimensión empatía: ICS (frecuencia)	0	2	61	161	26	250
%	0	1%	25%	64%	10%	100%
RSC	EI	EI	MI	MS	EI	
A. tangibles, infraestructura y equipamiento que el usuario percibe de los DPA						
Totales Marcados dimensión A. tangibles: ICS (frecuencia)	0	4	35	133	28	200
%	0	2%	18%	66%	14%	100%
RSC	EI	EI	EI	MS	EI	
Gran total marcados: ICS (Moda)	0	26	253	712	109	1100
%	0%	2%	23%	65%	10%	100%
RSC	EI	EI	MI	MS	EI	

La interpretación encontrada mediante la evaluación nos refleja la inexistencia de la calidad en las 5 dimensiones con las que el modelo servqual mide la calidad de los servicios, siendo las principales causas las siguientes:

- Todo lo antedicho obedece al incumplimiento del ciclo de Deming (ver figura 17: planear, hacer, verificar y Accionar – PHVA), y por ende no pudiendo implementar el modelo de mejora continua (ver figura 18) originado por la manera irregular que se ha dilatado y sigue dilatando la transferencia de dos funciones artículo 52 g) y j), que refleja una irreverencia al cumplimiento de lo dispuesto por la carta magna (Arts. 43, 45, 51 y 188, 190, 191 y 192) ni a la normas legales pertinentes (Ley 27867- Arts. 45, 47, 52, y 64; Ley 27783 – Art. 4 – literal c - irreversibilidad), Ley 29158 y tribunal constitucional (expedientes: 0046-2004-AI/TC, fundamento 5 y 0025-2010-AI/TC, fundamento 20).
- Dos de las diez funciones que ha debido transferirse al GORE Tumbes, por parte de Produce, al no hacerlo, y siendo relevantes los literales g) y j) art. 52 de la ley 27867, que contiene las facultades sancionadoras, acción importante para hacer que la Direpro tenga empoderamiento para efectivizar con eficiencia a los administrados y del equipamiento exigido que proteja el ejercicio.
- Lo mismo sucede con el literal i) que se ha transferido, tiene una facultad sancionadora, pero con un modus operandi muy peculiar, que consiste que la Direpro hace el informe sobre la infracción cometida a la norma técnica, y es remitido al vice ministerio de pesquería para que este imponga la sanción correspondiente la misma que se pagaría al viceministerio. La peculiaridad, resulta relevante describir la alta probabilidad que la sanción y la apelación se encuentre en las manos de los mismos actores que no han sido testigos de los hechos, factor que no es propio de un debido proceso y ello puede involucrar decisiones que podrían no ser justas o la vulnerabilidad a un prevaricato.
- También le resta la oportunidad a la Direpro de poder generar ingresos directamente recaudados. Sin las facultades ya descritas y sin la

institucionalización como unidad ejecutora el cumplimiento de las funciones carecería de la autoridad requerida para la Direpro.

Finalmente, la rectificación que el sector Produce ha realizado en su plan de transferencia de funciones último, deja de lado todas las idas y vueltas que se han suscitado, por lo que se espera que a la brevedad las funciones pendientes sean transferidas.

Es por ello, que se utiliza “el supuesto”, siendo para este caso el siguiente: En el supuesto caso que se determine que existe una significativa contribución de las cinco dimensiones, en la pesca artesanal del gobierno regional Tumbes – 2015.

Tabla 25. Consolidado de brechas promediado de las 5 dimensiones

Categorías		Gaps Promedio	#Items
EI	Extremadamente insatisfecho (EI)	-4.07	8
MI	Muy insatisfecho (MI)	-3.79	14
0	Ni Satisfecho ni insatisfecho (NSNI)	0	0
MS	Muy satisfecho (MS)	0	0
ES	Extremadamente satisfecho (ES)	0	0
			22

Nota: Número de brechas categorizadas como *extremadamente insatisfecho* extraída de las tablas 15; 17; 21; y 23. Las brechas categorizadas como *muy insatisfecho* extraídas de las tablas 15; 17; 19; y 21.

Consolidado (figura 21) y presentados detalladamente para las 5 dimensiones y por cada una de ella como:

- Fiabilidad: figuras 22, 23 y 24 y las tablas 14 y 15.
- Capacidad de respuesta”: figuras 25, 26 y 27 y en tablas 16 y 17.
- Seguridad: figuras 28, 29 y 30 y tablas 18 y 19.
- Empatía: figuras 31, 32 y 33 y tablas 20 y 21; y,
- Aspectos tangibles: figuras 34, 35 y 36 y tablas 22 y 23.

Debe precisarse que los acumulados promediados de las 50 encuestas diligenciadas sobre la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes en el año 2015, se tiene el (8/22) 36% ( ver tabla 25) que manifestaron estar extremadamente insatisfecho y el (14/22) 64% que manifestaron estar muy

insatisfecho (ver Tabla 25), las brechas son significativas (desde -4.09 hasta -3.81) que promediándolo resulta -3.91; ello refleja en las 5 dimensiones evaluadas han tenido avances pírricos que van desde 0.69 a 0.79, ello refleja que institucionalmente la pesca artesanal del GORE Tumbes y la gerencia de desarrollo económico – GRDE. Ello se origina debido a que:

Produce, no ha procurado que la gestión sea exitosa (la falta de voluntad se refleja con los múltiples esfuerzos por no transferirlas y tampoco existe ninguna pesquisa de querer promocionarla, si sólo hubiesen querido hacerlo ejerciendo con el principio de “subsidiariedad” - Ley 27867);

Los problemas manifestados por las autoridades involucradas como la Direpro no cuenta con presupuesto, por no ser unidad ejecutora (UE), y que la capacitación ha sido limitada e insuficiente, por no haberle transferido los literales g) y j) del artículo 52 resultan claves para los resultados obtenidos. Recordemos que no es técnico solamente trasferir funciones sin competencias ni facultades sancionadoras a un órgano descentralizado que se le asigna la misión de territorialidad como a la Direpro del GORE Tumbes, como no lo es tampoco el no transferirle los recursos económicos y tampoco los recursos humanos, tal y cual lo disponen las leyes pertinentes. (Ver Tabla 5).

El ciclo Deming que se muestra en la figura 17 (que coinciden con la LOGR 27867, artículos 45, y 47 a 64 y LOPE 29158, artículo 4) permitiría a los órganos, como lo es la Direpro del GORE - Tumbes identificar la mejora en la competitividad. El estricto cumplimiento y su articulación (ver figura 16) tal como las Leyes 27867 y 29158 en sus pre citados artículos (específicamente con los gaps 1, 2, 3 y 4, ver figura 16) y con el cumplimiento de lo establecido en el modelo conceptual de Mejora Continua (figura 18) será insoslayable. El modelo Servqual, que permite (ejercer una prueba ácida) mediante las dimensiones y los criterios de promedios y/o frecuencias y modas obtener indicadores. Sabiendo que la frecuencia es el número de veces que se repite un dato. La moda es el dato que tiene mayor frecuencia, es decir, el dato que más se repite.

## **VII. Recomendaciones**

La Direpro debe implementar el ciclo de calidad de Deming conjuntamente con la mejora continua bajo el enfoque de procesos, tal como lo dictamina el marco legal pertinente y complementario. Normativizar la operabilidad del ejercicio funcional y apoyar, con el monitoreo con acompañamiento, la implementación de la mejora continua. Dar cumplimiento al DS 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; y la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - LEY N° 27658.

- Produce, debe cumplir con la transferencia de las funciones g) y j) ordenados por la LOGR 27867 (artículo 52)
- Dejar la autonomía para el ejercicio del literal i) bajo la imposición de la sanción y su cobro de la misma, dejando como primera instancia a la Direpro y como segunda instancia a la gerencia de desarrollo económico.
- Institucionalizar como unidad ejecutora a la Direpro Sólo así será provechoso el establecimiento de su visión y con ello la elaboración consistente (programación, aprobación, ejecución y control presupuestal) gestión y (plan estratégico institucional, plan operativo anual, plan de contrataciones y adquisiciones) corto y mediano y largo plazo.
- Produce, debe dar cumplimiento al estricto cumplimiento de su plan de transferencia aprobado para el año 2017.

## **VIII. Referencias Bibliográficas**



Alanya, M. (2012). *Historia de la pesca en el Perú*. Recuperado de <http://martinalanya.blogspot.com>

Arredondo, C. D. (2011). *La Descentralización en Chile: Una Mirada desde La Economía Política y el Neo institucionalismo*. (Tesis de Maestría). Recuperado de [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2011/cf-arredondo\\_cs/html/index-frames.html](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2011/cf-arredondo_cs/html/index-frames.html)

Cea, M. A. (1999) *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de Investigación social*. Proyecto Editorial Síntesis Sociología. Recuperado de [www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Centro de Estudios Superiores del Bajío. *Metodología de la investigación*. CESBA de Querétaro – México (Sábado, 8 de junio de 2013). . [Mensaje en blog]. Recuperado de <http://cesbametodologiainvestigacion.blogspot.pe/2013/06/el-metodo-deductivo-deductivo.html>

Colmenares, O & Saavedra, J. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Zulia, Buenos Aires. Volumen 06 (número 04) pp. 1-22. Recuperado de URL <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>

Contraloría General de la República. (2014). *Estudio del proceso de descentralización en el Perú, 2014*. Recuperado de <http://www.contraloria.gob.pe/wps/portal/portalcgnew/siteweb/inicio/>

El documento (2007). *Calidad Total 1*. Ministerio de Fomento de España. Recuperado de [http://www.apmarin.com/download/691\\_cal1.pdf](http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf)

- Galarza & Kámiche (2015). *Pesca artesanal: oportunidades para el desarrollo Regional*. Publicado por la Universidad del Pacífico (Lima-Perú) – noviembre, 2015. Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe>
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Huete, R. (2011). *Técnicas básicas de investigación social*. Departamento de sociología. Universidad de Alicante. España. Recuperado de <http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19382/13/4.%20T%C3%A9cnicas%20b%C3%A1sicas%20de%20investigaci%C3%B3n%20social.pdf>.
- Kisner Bueno, M. (2014). Revista Pesca Perú. *Los derechos de la pesca en el Perú*. Edición especial publicada en Noviembre de 2014. Recuperado de <http://revistapesca.blogspot.pe/2014/04/los-derechos-de-pesca-en-el-peru.html>
- Kisner Bueno, M. (2016) en Revista Pesca (Octubre 2016 – Vol.183 Numero 10-16): *La Pesca en el Perú Ayer, Hoy y Mañana*. Recuperado de [https://issuu.com/revistapesca/docs/revista\\_pesca\\_octubre\\_2016](https://issuu.com/revistapesca/docs/revista_pesca_octubre_2016)
- Las fases del Círculo PDCA*, conocido como Ciclo de Deming, recuperado de <http://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- Martínez. E & Pérez. E. (2006). *Informe sobre la situación de la pesca artesanal y Posibilidades de aplicación del extensionismo pesquero en las comunidades de pescadores artesanales del norte de Perú*. Recuperado de <http://docplayer.es/18077867-Esperanza-martinez-bouzas-y-eduardo-perez-orbacho.html>

- McGoodwin, J.R. (2002). *Comprender las culturas de las comunidades pesqueras: clave para la ordenación pesquera y la seguridad alimentaria*. FAO Documento Técnico de Pesca. No. 401. Roma, FAO. 2002. (pp. 1- 25). Recuperado de <http://www.fao.org/3/a-y1290s.pdf>
- Menacho Chiok L.P. (2007). *Descentralización en el Perú*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/descentralizacion-en-el-peru/>
- Revista Oldepesca (2012). *Pesca Artesanal: XXII Conferencia de ministros de Oldepesca Fecha: 05/2012*. La Habana, Cuba. Recuperado de <http://www.oldepesca.com/node/89>
- USAID (2016). *Informe anual sobre el estado del proceso de Descentralización a enero 2016*. Recuperado de <http://prodescentralizacion.org.pe/assets/INFORME%20DESCENTRALIZACION%202016.pdf>
- Principios de Gestión (2011). *Sistemas de gestión del Riesgo Laboral (PRL)*. Recuperado de <http://abc-calidad.blogspot.pe/2011/05/servqual.html>

## **Apéndices**

## Apéndice 1: Matriz de Consistencia

**TÍTULO:** Servicios de calidad de la Pesca Artesanal del GORE Tumbes – 2015.

### Operacionalización de la Variable

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN Y COMPONENTE REFERENCIAL:** Administración del Talento Humano: Desarrollo de Habilidades Gerenciales

Sección: Ciencias empresariales.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	SUPUESTO GENERAL	Variable: Servicios de calidad de la pesca artesanal				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	E. Likert	Nivel y Rango
¿De qué manera contribuyen las cinco dimensiones en el nivel de la calidad de los servicios de la Pesca Artesanal del Gobierno Regional Tumbes – 2015?	Determinar la contribución de las cinco dimensiones en el nivel de la calidad de los servicios de la Pesca Artesanal del GORE Tumbes – 2015.	En el supuesto caso que se determine que existe una significativa contribución de las cinco dimensiones en el nivel de la calidad de los servicios de la Pesca Artesanal del Gobierno Regional de Tumbes – 2015.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Fiabilidad;</li> <li>– Capacidad de respuesta;</li> <li>– Seguridad;</li> <li>– Empatía; y</li> <li>– Aspectos de Intangibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. No existe;</li> <li>2. Insuficiente;</li> <li>3. Regular;</li> <li>4. Buena; y</li> <li>5. Excelente.</li> </ul>	1 al 22	1, 2, 3, 4 y 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. No existe, hasta 20%</li> <li>2. Bajo, hasta 40%</li> <li>3. Existencia Regular, hasta 60%</li> <li>4. Medio, hasta el 60%</li> <li>5. Alto, hasta el 100%</li> </ul>

<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Supuestos Específicos</b>	<b>Variable: Servicios de calidad de la Pesca Artesanal del GORE Tumbes - 2015</b>				
			<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>E. Likert</i>	<i>Nivel</i>
¿De qué manera contribuye la dimensión “fiabilidad” en el nivel de la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015?	Determinar la contribución de la dimensión “fiabilidad” en el nivel de la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015.	En el supuesto caso que se determine que existe una significativa contribución de la dimensión “fiabilidad” en el nivel de la calidad de los servicios de la Pesca Artesanal del Gobierno Regional de Tumbes – 2015.	Fiabilidad	1. No existe; 2. Bajo; 3. Regular; 4. Medio; y 5. Alto.	1 al 5	1, 2, 3, 4 y 5	1. Inexistente, hasta 20% 2. Bajo hasta 40% 3. Regular, hasta 60% 4. Medio, hasta el 80% 5. Alto, hasta el 100%
¿De qué manera contribuye la dimensión “capacidad de respuesta” en el nivel de la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015?	Determinar la contribución de la dimensión “capacidad de respuesta” en el nivel de la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015.	En el supuesto caso que se determine que existe una significativa contribución de la dimensión “capacidad de respuesta” en el nivel de la calidad de los servicios de la Pesca Artesanal del Gobierno Regional de Tumbes – 2015.	Capacidad de respuesta	1. No existe; 2. Bajo; 3. Regular; 4. Medio; y 5. Alto.	6 al 9	1, 2, 3, 4 y 5	1. Inexistente, hasta 20% 2. Bajo hasta 40% 3. Regular, hasta 60% 4. Medio, hasta el 80% 5. Alto, hasta el 100%
¿De qué manera contribuye la dimensión “Seguridad” en el nivel de la calidad de los servicios de	Determinar la contribución de la dimensión “Seguridad” en el nivel de la calidad de los servicios de la	En el supuesto caso que se determine que existe una significativa contribución de la dimensión	Seguridad	1. No existe; 2. Bajo; 3. Regular; 4. Medio; y 5. Alto.	10 al 13	1, 2, 3, 4 y 5	1. Inexistente, hasta 20% 2. Bajo hasta 40% 2. Regular, hasta 60% 3. Medio, hasta el 80% 4. Alto, hasta el 100%

la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015?	pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015.	“Seguridad” en el nivel de la calidad de los servicios de la Pesca Artesanal del Gobierno Regional de Tumbes – 2015.				
¿De qué manera contribuye la dimensión “empatía” en el nivel de la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015?	Determinar la contribución de la dimensión “empatía” en el nivel de la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015.	En el supuesto caso que se determine que existe una significativa contribución de la dimensión “empatía” en el nivel de la calidad de los servicios de la Pesca Artesanal del Gobierno Regional de Tumbes – 2015.	Empatía	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No existe;</li> <li>2. Bajo;</li> <li>3. Regular;</li> <li>4. Medio; y</li> <li>5. Alto.</li> </ol>	14 al 18 y 5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inexistente, hasta 20%</li> <li>2. Bajo hasta 40%</li> <li>3. Regular, hasta 60%</li> <li>4. Medio, hasta el 80%</li> <li>5. Alto, hasta el 100%</li> </ol>
¿De qué manera contribuye la dimensión “aspecto tangibles” en el nivel de la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015?	Determinar la contribución de la dimensión “aspecto tangibles” en el nivel de la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes – 2015.	En el supuesto caso que se determine que existe una significativa contribución de la dimensión “aspecto tangibles” en el nivel de la calidad de los servicios de la Pesca Artesanal del Gobierno Regional de Tumbes – 2015.	Aspectos tangibles	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No existe;</li> <li>2. Bajo;</li> <li>3. Regular;</li> <li>4. Medio; y</li> <li>5. Alto.</li> </ol>	19 al 22 y 5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inexistente, hasta 20%</li> <li>2. Bajo hasta 40%</li> <li>3. Regular, hasta 60%</li> <li>4. Medio, hasta el 80%</li> <li>5. Alto, hasta el 100%</li> </ol>

## **Apéndice 2 Ficha Técnica: Cuestionario Servqual**

**Nombre:** Cuestionario Servqual

**Autores:** Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985)

**Adaptado y validado por:** PCM/Secretaría de Descentralización (2015)

**Administración:** Individual

**Duración:** 20 minutos aproximadamente

**Aplicación:** Involucrados del GORE Tumbes – 2015.

**Significación:** Mide nivel de la calidad de servicios

**Estructura:** La escala consta de 22 ítems, con 05 alternativas en grados variables: Extremadamente Insatisfecho, Muy Insatisfecho, Satisfecho, Muy Satisfecho, y Extremadamente Satisfecho. Asimismo, la encuesta con 5 dimensiones, donde los ítems, en forma de proposiciones con dirección positiva a la Calidad.

En la calificación Extremadamente Insatisfecho=1, Muy Insatisfecho=2, Satisfecho=3, Muy Satisfecho=4, Extremadamente Satisfecho=5. Tomando a esta última escala como la expectativa.

### **Validez y confiabilidad.**

No fue necesario hacerse, debido a que con Resolución de la Secretaría de Descentralización N° 033-2015-PCM/SD del 23 de agosto 2015, se aprobó los cuestionarios a ser aplicados en la ejecución del “Plan de Supervisión y Evaluación de las funciones transferidas, con enfoque de Gestión Descentralizada de Servicios Públicos”, correspondiente al año 2015, entre otros, el utilizado en el estudio (se adjunta como Apéndice 6)

### **Escala:**

- (1) Extremadamente Insatisfecho
- (2) Muy Insatisfecho
- (3) Satisfecho
- (4) Muy Satisfecho
- (5) Extremadamente Satisfecho

### **Variable:**

Servicios del Gobierno Regional Tumbes - 2015

---



## Apéndice 3: Cuestionario 1

**“PLAN DE SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS SECTORIALES TRANSFERIDAS A LOS GOBIERNOS REGIONALES Y LOCALES, CON ENFOQUE DE GESTIÓN DESCENTRALIZADA DE SERVICIOS PÚBLICOS”**

2015

### Cuestionario 1

**Cuestionario para los Gobiernos Regionales, a fin de establecer la Línea de Base de la Calidad del Servicio Público Evaluado**

**SERVICIO PÚBLICO:** Promoción y Desarrollo de la Pesca Artesanal

**MATERIA DEL ART. 52 LOGR:** Pesquera

**GOBIERNO REGIONAL DE:**.....

**NOMBRE Y CARGO DEL INFORMANTE:**.....

**NOMBRE DEL CONSULTOR OTME - SD/PCM:** .....

**FECHA:** .....

**I. LISTA DE FUNCIONES TRANSFERIDAS A LOS GOBIERNOS REGIONALES, EN MATERIA PESQUERA, ASOCIADAS AL SERVICIO PÚBLICO EVALUADO**

*(Art. 52 de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y Regionales y Decreto Supremo N°038-2004-PCM, Plan Anual de Transferencia de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales del año 2004)*

- a. Formular, aprobar, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar los planes y políticas en materia pesquera y producción acuícola de la región.

El ejercicio de esta función será ejecutado por los Gobiernos Regionales en armonía con las políticas nacionales y las normas del Sector.

- b. Administrar, supervisar y fiscalizar la gestión de actividades y servicios pesqueros bajo su jurisdicción.

Respecto a esta función, en el año 2004 se transferirá la facultad para administrar, supervisar y fiscalizar la gestión de actividades y servicios pesqueros de Pesca Artesanal bajo su jurisdicción.

- c. Desarrollar acciones de vigilancia y control para garantizar el uso sostenible de los recursos bajo su jurisdicción.
- d. Promover la provisión de recursos financieros privados a las empresas y organizaciones de la región, con énfasis en las medianas, PYMES y unidades productivas orientadas a la exportación.
- e. Desarrollar e implementar sistemas de información y poner a disposición de la población información útil referida a la gestión del sector.
- f. Promover, controlar y administrar el uso de los servicios de infraestructura de desembarque y procesamiento pesquero de su competencia, en armonía con las políticas y normas del sector, a excepción del control y vigilancia de las normas sanitarias sectoriales, en todas las etapas de las actividades pesqueras.
- h. Promover la investigación e información acerca de los servicios tecnológicos para la preservación y protección del medio ambiente.
- i. Velar y exigir el adecuado cumplimiento de las normas técnicas en materia de pesquería. Dictar las medidas correctivas y sancionar de acuerdo con los dispositivos vigentes.

## II. INDICADORES DE PROMOCION Y DESARROLLO DE LA PESCA ARTESANAL Y DE LA ACUICULTURA EN EL DEPARTAMENTO

*(Instrucción: El Gobierno Regional deberá proporcionar información para los mismos indicadores, correspondiente a los **cinco años posteriores** al año de suscripción del Acta de Entrega y Recepción de las funciones e Infraestructura Pesquera transferidas a dicho Gobierno Regional).*

### INDICADORES: PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA PESCA ARTESANAL Y ACUICULTURA

Indicador	2007	2008	2009	2010	2011*	2012*
Número de Permisos pesca Artesanal otorgados en el ámbito marítimo						
Número de Permisos de pesca otorgados en el ámbito continental (De menor y mayor escala)						
Número de Certificaciones para pescadores artesanales embarcados, no embarcados y armadores artesanales						
Número de Constancias de inscripción de renovación de Juntas directivas de Organizaciones Sociales de Pescadores Artesanales- (OSPAS) otorgadas						

Número de Pescadores Artesanales capacitados en el ámbito marítimo y continental						
Número de Concesiones otorgados para desarrollar la actividad de Acuicultura de menor escala en el ámbito marítimo y continental (Entre 2 y 50 Tm brutas de producción anual)						
Número de Autorizaciones otorgados para desarrollar la actividad de Acuicultura de menor escala en el ámbito marítimo y continental (Entre 2 y 50 TM brutas de producción anual)						
Número de Concesiones otorgados para desarrollar la actividad de Acuicultura de subsistencia en el ámbito marítimo y continental (Hasta 2 TM de producción anual)						
Número de Autorizaciones otorgados para desarrollar la actividad de Acuicultura de subsistencia en el ámbito marítimo y continental						
Número de Acuicultores capacitados en el ámbito marítimo y continental (Cursos, Asistencia Técnica, otros)						
Número de Supervisiones y fiscalizaciones de actividades y servicios pesqueros y acuícolas en el ámbito marítimo y continental (Actas de Inspección)						
Número de Sanciones impuestas (Resoluciones emitidas)						
Número de Profesionales que efectúan labores de inspección y fiscalización						

Número de Infraestructuras pesqueras y acuícolas supervisadas en el ámbito marítimo y continental						
Número de Desembarcaderos Pesqueros Artesanales (DPA) con convenio vigente / sobre el total de DPAs a cargo.						
Nivel de Operatividad de la Infraestructura Pesquera en el ámbito marítimo y continental (Porcentaje)						

(\*) El gobierno Regional reportara información de cinco (5) años posteriores al año de suscripción del Acta de Entrega y Recepción de Funciones en materia de Pesquería, e Infraestructura transferida.

## Apéndice 4: Cuestionario 2

**“PLAN DE SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS SECTORIALES TRANSFERIDAS A LOS GOBIERNOS REGIONALES Y LOCALES, CON ENFOQUE DE GESTION DESCENTRALIZADA DE SERVICIOS PÚBLICOS”**

2015

### Cuestionario 2

**Cuestionario para los Gobiernos Regionales a fin de evaluar el ejercicio de las funciones transferidas y el nivel de calidad del Servicio Público Evaluado que se va logrando de manera articulada con el Ministerio de la Producción**

**SERVICIO PÚBLICO:** Promoción y desarrollo de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura

**MATERIA DEL ART. 52 LOGR:** Pesquera

**GOBIERNO REGIONAL DE:** .....

**NOMBRE Y CARGO DEL INFORMANTE:** .....

**NOMBRE DEL CONSULTOR OTME - SD/PCM:** .....

**FECHA:** .....

### III. LISTA DE FUNCIONES TRANSFERIDAS, EN MATERIA PESQUERA, ASOCIADAS AL SERVICIO PÚBLICO

*(Art. 52 de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y Regionales y Decreto Supremo N°038-2004-PCM, Plan Anual de Transferencia de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales del año 2004)*

- a. Formular, aprobar, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar los planes y políticas en materia pesquera y producción acuícola de la región.  
El ejercicio de esta función será ejecutado por los Gobiernos Regionales en armonía con las políticas nacionales y las normas del Sector.
- b. Administrar, supervisar y fiscalizar la gestión de actividades y servicios pesqueros bajo su jurisdicción.  
Respecto a esta función, en el año 2004 se transferirá la facultad para administrar, supervisar y fiscalizar la gestión de actividades y servicios pesqueros de Pesca Artesanal bajo su jurisdicción.
- c. Desarrollar acciones de vigilancia y control para garantizar el uso sostenible de los recursos bajo su jurisdicción.
- d. Promover la provisión de recursos financieros privados a las empresas y organizaciones de la región, con énfasis en las medianas, PYMES y unidades productivas orientadas a la exportación.
- e. Desarrollar e implementar sistemas de información y poner a disposición de la población información útil referida a la gestión del sector.
- f. Promover, controlar y administrar el uso de los servicios de infraestructura de desembarque y procesamiento pesquero de su competencia, en armonía con las políticas y normas del sector, a excepción del control y vigilancia de las normas sanitarias sectoriales, en todas las etapas de las actividades pesqueras.
- h. Promover la investigación e información acerca de los servicios tecnológicos para la preservación y protección del medio ambiente.
- i. Velar y exigir el adecuado cumplimiento de las normas técnicas en materia de pesquería. Dictar las medidas correctivas y sancionar de acuerdo con los dispositivos vigentes.

#### **IV. LISTA DE PREGUNTAS SOBRE EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES TRANSFERIDAS A LOS GOBIERNOS REGIONALES, EN MATERIA PESQUERA, ASOCIADAS AL SERVICIO PÚBLICO MATERIA DE EVALUACIÓN.**

(Estas preguntas están relacionadas con el servicio de Promoción y Desarrollo de la pesca Artesanal y de la Acuicultura)

##### **EN MATERIA DE POLITICAS Y PLANES**

1. Qué criterios se aplican en la formulación de las políticas y planes regionales, relacionadas con la promoción y desarrollo de la pesca artesanal y de la acuicultura? Se consideran los criterios y/o lineamientos sectoriales?
2. ¿Se han identificado las variables ambientales en la evaluación ambiental para el otorgamiento de concesiones y autorizaciones, en materia de pesca artesanal y de la acuicultura de menor escala?
3. ¿Han participado en talleres y/o comisiones para el alineamiento de las Políticas y Planes Regionales con los instrumentos Sectoriales?
4. ¿Cuenta con indicadores que midan el nivel de implementación de las Políticas Regionales alineadas a las Políticas Sectoriales relacionadas con la promoción y desarrollo de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura?
5. Ha identificado alguna limitación en el alineamiento de las políticas y planes regionales a las políticas y planes sectoriales relacionadas con el Servicio Público materia de evaluación? Ha formulado alguna propuesta de solución?.

##### **EN MATERIA DEL EJERCICIO DE FUNCIONES TRANSFERIDAS**

6. ¿De qué manera se vienen ejerciendo las funciones transferidas al Gobierno Regional en materia de pesquería? Se encuentran totalmente implementadas?
7. ¿Participa en algún espacio de articulación intergubernamental para la mejora integral del ejercicio de las funciones transferidas en materia de pesquería? ¿Sobre qué temas tienen mayor incidencia estos espacios?
8. ¿Han suscrito convenios de gestión que se encuentren vigentes para el acompañamiento del ejercicio de las funciones transferidas? De ser así, los indicadores que contienen han sido previamente socializados y consensuados a nivel regional y/o Local? Se les ha informado de la línea de base para los mismos?
- 9.

##### **EN MATERIA DE DESARROLLO DE CAPACIDADES**

10. ¿Participa el personal de la DIREPRO en capacitaciones o asistencia técnica del Gobierno Nacional orientadas a la mejora de la Promoción y desarrollo de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura?
11. ¿Cuenta con un Plan de desarrollo de capacidades a nivel regional?
12. ¿Qué acciones preventivas y correctivas proponen para la mejora del recurso humano en la DIREPRO?

##### **EN MATERIA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

13. ¿En cuanto al TUPA Regional, se han incorporado los procedimientos administrativos relacionados a las funciones transferidas en materia pesquera?
14. ¿Qué acciones inmediatas proponen para mejorar los Procedimientos Administrativos en los Gobiernos Regionales, en el marco de la Política de simplificación administrativa?

### **EN MATERIA DE ORDENAMIENTO JURIDICO**

15. ¿han adecuado sus instrumentos de gestión (ROF, POI, CAP, PDRC) para impulsar el ejercicio de las funciones transferidas?
16. Qué normas legales han sido aprobadas / modificadas / derogadas por el Gobierno Regional, orientadas a mejorar la promoción y desarrollo de la pesca artesanal y de la acuicultura?
17. Qué acciones proponen para mejorar la adecuación del Ordenamiento Jurídico orientado a mejorar la promoción y desarrollo de la pesca artesanal y de la acuicultura?

### **EN MATERIA DE SUPERVISIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN**

18. ¿Conoce usted si se cuenta con un Plan de supervisión, monitoreo y evaluación del ejercicio de las funciones transferidas o de la mejora en la producción y prestación del Servicio Público? De ser así, de qué forma participa.
19. En caso de haber identificado dificultades en el ejercicio de las funciones transferidas asociadas al servicio público evaluado ¿se ha implementado alguna medida para superarlas? ¿articula con el Gobierno Nacional en este extremo?

### **EN MATERIA DE GESTION DESCENTRALIZADA**

20. ¿Se tiene un modelo de gestión descentralizada del servicio de Promoción y desarrollo de la pesca artesanal y de la acuicultura, y un plan de implementación del mismo, en los Gobiernos Regionales?
21. ¿De qué manera el Ministerio ha asumido su rol rector en la gestión descentralizada del servicio público evaluado, o del ejercicio de las funciones transferidas a los Gobiernos Regionales? Como ha asumido su rol ejecutor el Gobierno Regional?
22. ¿Qué acciones ha ejecutado la Comisión Intergubernamental del Sector Producción, para desarrollar la gestión descentralizada de las funciones transferidas asociadas al servicio público evaluado, en los Gobiernos Regionales? ¿Qué resultados se han obtenido? ¿Cómo viene participando el Gobierno Regional?
23. ¿En qué otros espacios de articulación intersectorial e intergubernamental participa el Gobierno Regional a través de la DIREPRO para coadyuvar en la mejora de la gestión del servicio público? ¿Sobre qué temas tienen mayor incidencia estos espacios?

### **EN MATERIA DE ACUICULTURA**

24. ¿Cuenta con el plan regional elaborado e implementado para el desarrollo de la actividad acuícola, en el marco de la Ley N° 27460 “Ley de Promoción y Desarrollo de la Acuicultura”.
25. ¿Se ha efectuado el inventario, en el ámbito regional, de los recursos hídricos para la actividad acuícola y se encuentra publicado en el Catastro Acuícola Nacional.

### **EN MATERIA DE SUPERVISION Y FISCALIZACION DE LAS ACTIVIDADES PESQUERAS Y ACUICULAS**

26. ¿Se ha constituido y está en funcionamiento a nivel regional el órgano competente para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionador, en Pesca y Acuicultura?
27. Identificar las limitaciones y alternativas para mejorar la supervisión y fiscalización en el ámbito regional.
28. Las Direcciones Regionales de Producción, como ente sectorial, cuentan con un profesional especializado para resolver el proceso sancionador en materia de Pesca y Acuicultura.

**EN MATERIA DE PESCA ARTESANAL**

29. ¿Ha elaborado lineamientos y estrategias para la gestión empresarial de las actividades de pesca artesanal?
30. ¿Conjuntamente con los otros niveles de gobierno ha elaborado estudios técnico-económicos para contribuir a la formación de empresas pesqueras artesanales y a la generación de inversiones para la modernización de la actividad pesquera artesanal

**V. LISTA DE PREGUNTAS SOBRE EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO QUE SE VA LOGRANDO DE MANERA ARTICULADA CON LOS GOBIERNOS REGIONALES**

31. ¿Tiene caracterizado el servicio público materia de evaluación?, ¿ha identificado en cuales de las fases de producción del Servicio Público interviene el Gobierno Regional?
32. ¿Ha considerado estándares mínimos de calidad en la prestación del servicio público materia de evaluación? Ha posee indicadores de desempeño, de resultado o de impacto para medir la calidad de la prestación de este servicio público?
33. ¿Ha tomado alguna medida correctiva para mejorar la calidad del servicio público materia de evaluación, asociado a las funciones transferidas?

---

**GOBIERNO REGIONAL**

Firma y sello



## Apéndice 5: Cuestionario 3

**“PLAN DE SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS SECTORIALES TRANSFERIDAS A LOS GOBIERNOS REGIONALES Y LOCALES, CON ENFOQUE DE GESTIÓN DESCENTRALIZADA DE SERVICIOS PÚBLICOS”**

Año: 2015

### Cuestionario 3

**Cuestionario para los Gobiernos Regionales, sobre la situación y existencia de documentación sustentatoria de la transferencia de funciones sectoriales y el Nivel de Implementación de los Instrumentos generados durante el proceso de transferencia**

**GOBIERNO REGIONAL:**.....

**NOMBRE Y CARGO DEL INFORMANTE:**.....

**NOMBRE DEL CONSULTOR OTME - SD/PCM:** .....

**FECHA:** .....

**SERVICIO PÚBLICO:** Promoción y Desarrollo de la Pesca Artesanal

**MATERIA DEL ART. 52 LOGR:** Promoción y Desarrollo de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura

### PARTE 1

**OBJETIVO:** Comprobación de existencia del acervo documentario del proceso de transferencia de funciones sectoriales y gestión descentralizada.

#### I. ETAPA DE COMPROMISO

- **Ciclo 2007** – Compromiso de Cumplimiento de los Requisitos Generales.
- **Ciclo 2008** – Compromiso de Implementación de los Requisitos Generales.

##### 1. Acuerdos del Consejo Regional

SI ( ) NO ( ) N°.....

##### 2. Resoluciones Ejecutivas Regionales

SI ( ) NO ( ) N°.....

##### 3. RSD de Compromisos

SI ( ) NO ( ) N°.....

**II. ETAPA DE CERTIFICACION****1. Informes Situacionales por materia**

SALUD	SI ( ) NO ( )
EDUCACION	SI ( ) NO ( )
PRODUCE (Pesca Artesanal y Acuicultura)	SI ( ) NO ( )

**2. Informes de Concordancia**

SALUD	SI ( ) NO ( )
EDUCACION	SI ( ) NO ( )
PRODUCE (Pesca Artesanal y Acuicultura)	SI ( ) NO ( )

**3. Convenio Marco Intergubernamental**

SALUD	SI ( ) NO ( )
EDUCACION	SI ( ) NO ( )
PRODUCE (Pesca Artesanal y Acuicultura)	SI ( ) NO ( )

**III. ETAPA DE ACREDITACION****1. RSD de acreditación**

SALUD	SI ( ) NO ( ) N° .....
EDUCACION	SI ( ) NO ( ) N° .....
PRODUCE (Pesca Artesanal y Acuicultura)	SI ( ) NO ( ) N° .....

**IV. ETAPA DE EFECTIVIZACION****1. Actas de Entrega y Recepción**

SALUD	SI ( ) NO ( )
EDUCACION	SI ( ) NO ( )
PRODUCE (Pesca Artesanal y Acuicultura)	SI ( ) NO ( )

**2. Actas Sustentatoria**

SALUD	SI ( ) NO ( )
EDUCACION	SI ( ) NO ( )

PRODUCE (Pesca Artesanal y Acuicultura) SI ( ) NO ( )

### 3. Informes Finales

SALUD SI ( ) NO ( )

EDUCACION SI ( ) NO ( )

PRODUCE (Pesca Artesanal y Acuicultura) SI ( ) NO ( )

### 4. Resoluciones Ministeriales

SALUD SI ( ) NO ( ) N°.....

EDUCACION SI ( ) NO ( ) N°.....

PRODUCE (Pesca Artesanal y Acuicultura) SI ( ) NO ( ) N°.....

## V. CONVENIOS DE GESTION

### 1. Convenios de Gestión

SALUD SI ( ) NO ( )

EDUCACION SI ( ) NO ( )

PRODUCE (Pesca Artesanal y Acuicultura) SI ( ) NO ( )

### 2. Indicadores de gestión

SALUD SI ( ) NO ( )

EDUCACION SI ( ) NO ( )

PRODUCE (Pesca Artesanal y Acuicultura) SI ( ) NO ( )

### 3. Líneas de Base

SALUD SI ( ) NO ( )

EDUCACION SI ( ) NO ( )

PRODUCE (Pesca Artesanal y Acuicultura) SI ( ) NO ( )

## VI. COMISION REGIONAL DE TRANSFERENCIA (LEY N° 27783 - LBD)

1. RER vigente SI ( ) NO ( ) N°.....

## VII. COMISIONES DE CIERRE (DS N° 083-2008-PCM/SD)

- |                          |               |         |
|--------------------------|---------------|---------|
| 1. RSD de reconocimiento | SI ( ) NO ( ) | N°..... |
| 2. Actas de instalación  | SI ( ) NO ( ) |         |
| 3. Actas de las sesiones | SI ( ) NO ( ) |         |
| 4. Acuerdos              | SI ( ) NO ( ) |         |

#### VIII. COMISIONES INTERGUBERNAMENTALES (DS N° 047-2009-PCM)

- |                          |               |         |
|--------------------------|---------------|---------|
| 1. RSD de reconocimiento | SI ( ) NO ( ) | N°..... |
| 2. Actas de instalación  | SI ( ) NO ( ) |         |
| 3. Actas de las sesiones | SI ( ) NO ( ) |         |
| 4. Acuerdos              | SI ( ) NO ( ) |         |

## PARTE 2

**OBJETIVO:** Determinación del Nivel de Implementación de los instrumentos generados en el Proceso de Descentralización

### I. CONVENIOS MARCO INTERGUBERNAMENTALES

#### SALUD

1. ¿Se han superado déficits de requisitos calificados “Por Potenciar”? SI ( ) NO ( )

Si la respuesta es NO, ¿Qué acciones ha tomado el Gobierno Regional para superar estas deficiencias? .....

Si la respuesta es SI, ¿De qué forma ha participado el Ministerio de Salud?

.....

2. ¿Se ha renovado la vigencia del Convenio? SI ( ) NO ( )

Si la respuesta es NO, ¿Por qué?.....

Si la respuesta es SI, ¿Por cuánto tiempo más y por qué razones?

.....

#### EDUCACIÓN

3. ¿Se han superado déficits de requisitos calificados “Por Potenciar”? SI ( ) NO ( )

Si la respuesta es NO, ¿Qué acciones ha tomado el Gobierno Regional para superar estas deficiencias? .....

Si la respuesta es SI, ¿De qué forma ha participado el Ministerio de Educación?

.....

4. ¿Se ha renovado la vigencia del Convenio? SI ( ) NO ( )

Si la respuesta es NO, ¿Por qué?.....

Si la respuesta es SI, ¿Por cuánto tiempo más y por qué razones?

.....

#### **PRODUCE** (Pesca Artesanal y Acuicultura)

5. ¿Se han superado déficits de requisitos calificados “Por Potenciar”? SI ( ) NO ( )

Si la respuesta es NO, ¿Qué acciones ha tomado el Gobierno Regional para superar estas deficiencias? .....

Si la respuesta es SI, ¿De qué forma ha participado el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?

.....

6. ¿Se ha renovado la vigencia del Convenio? SI ( ) NO ( )

Si la respuesta es NO, ¿Por qué?.....

Si la respuesta es SI, ¿Por cuánto tiempo más y por qué razones?

.....

## **II. CONVENIOS DE GESTION**

### **SALUD**

1. ¿Se vienen ejecutando los Convenios de Gestión? SI ( ) NO ( )

Si la respuesta es SI, ¿Con qué periodicidad se tiene información de los indicadores de gestión?

..... ¿Han elaborado alguna estrategia para mejorar el ejercicio de las funciones transferidas, sobre los resultados de los indicadores?

..... ¿Son útiles los indicadores o requieren mejorarlos?

.....

Si la respuesta es NO, ¿Por qué? .....

2. ¿Se ha renovado la vigencia del Convenio? SI ( ) NO ( )

Si la respuesta es NO, ¿Por qué?.....

Si la respuesta es SI, ¿Por cuánto tiempo más y por qué razones?

.....

**EDUCACIÓN**

3. ¿Se vienen ejecutando los Convenios de Gestión? SI ( ) NO ( )

Si la respuesta es SI, ¿Con qué periodicidad se tiene información de los indicadores de gestión?

..... ¿Han elaborado alguna estrategia para mejorar el  
ejercicio de las funciones transferidas, sobre los resultados de los indicadores?  
..... ¿Son útiles los indicadores o requieren mejorarlos?  
.....

Si la respuesta es NO, ¿Por qué? .....

4. ¿Se ha renovado la vigencia del Convenio? SI ( ) NO ( )

Si la respuesta es NO, ¿Por qué?.....

Si la respuesta es SI, ¿Por cuánto tiempo más y por qué razones?

.....

**5. PRODUCE (Pesca Artesanal y Acuicultura)**

¿Se vienen ejecutando los Convenios de Gestión? SI ( ) NO ( )

Si la respuesta es SI, ¿Con qué periodicidad se tiene información de los indicadores de gestión?

..... ¿Han elaborado alguna estrategia para mejorar el  
ejercicio de las funciones transferidas, sobre los resultados de los indicadores?  
..... ¿Son útiles los indicadores o requieren mejorarlos?  
.....

Si la respuesta es NO, ¿Por qué? .....

6. ¿Se ha renovado la vigencia del Convenio? SI ( ) NO ( )

Si la respuesta es NO, ¿Por qué?.....

Si la respuesta es SI, ¿Por cuánto tiempo más y por qué razones?

.....

---

**Coordinador Regional de Transferencia**

Firma y sello

## Apéndice 6: Cuestionario Servqual

“PLAN DE SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS SECTORIALES TRANSFERIDAS A LOS GOBIERNOS REGIONALES Y LOCALES, CON ENFOQUE DE GESTIÓN DESCENTRALIZADA DE SERVICIOS PÚBLICOS”

2015

### Cuestionario 4

Cuestionario para la Sociedad Civil (Usuarios Directos), sobre la Calidad del Servicio Público  
materia de Evaluación

**SERVICIO PÚBLICO: Promoción y Desarrollo de la Pesca Artesanal (PA)**

Departamento:.....Fecha: .....

#### I. ASPECTOS GENERALES

Persona Natural	Persona Jurídica	Nivel de Estudio alcanzado	Edad	Sexo	Tipo de Establecimiento

#### II. EVALUACIÓN DE LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA PESCA ARTESANAL.

**Instrucciones:** Calificar con un aspa la percepción de los usuarios que reciben el servicio de la Pesca Artesanal, debiendo usar una escala numérica: **1 (Extremadamente Insatisfecho)**, **2 (Muy Insatisfecho)**, **3(Satisfecho)**, **4(Muy Satisfecho)** y **5 (Extremadamente Satisfecho)**.

#### FIABILIDAD DEL PERSONAL PARA CUMPLIR EXITOSAMENTE CON EL SERVICIO OFRECIDO

N°	Preguntas de Percepción	1	2	3	4	5
01	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para obtener Permisos y Certificaciones de los servicios pesqueros (Formalización de la actividad)?					
02	El permiso de pesca artesanal fue otorgado en la fecha programada?					
03	La obtención del Certificado para pescadores artesanales, embarcados, no embarcados y armadores artesanales se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
04	La constancia de inscripción de renovación de Juntas Directivas de Organizaciones Sociales de Pescadores Artesanales (OSPAS) es entregada oportunamente?					
05	Usted encontró información disponible y las obtuvo con facilidad?					

**CAPACIDAD DE RESPUESTA, CALIDAD, DISPOSICIÓN DE SERVIR Y PROVEER A LOS USUARIOS UN SERVICIO OPORTUNO**

N°	Preguntas de Percepción	1	2	3	4	5
06	La atención en mesa de partes o en el módulo donde se brinda información de la actividad pesquera, le inspira confianza?					
07	La atención para entregar requisitos en los trámites que viene realizando es rápida?					
08	La atención, otorgamiento de autorizaciones de la actividad acuicultura de menor escala (marítimo y continental) fue rápida?					
09	La atención, otorgamiento de Concesiones de la actividad acuicultura de menor escala (marítimo y continental) fue rápida?					

**SEGURIDAD, CALIDAD Y CONFIANZA QUE GENERA LA ACTITUD DEL PERSONAL QUE BRINDA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEMOSTRANDO CONOCIMIENTO, PRIVACIDAD, CORTESÍA Y HABILIDAD PARA COMUNICARSE**

N°	Preguntas de Percepción	1	2	3	4	5
10	Se respetó su orden de llegada en la mesa de partes o el módulo de atención?					
11	El personal le orientó adecuadamente el trámite y/o gestión por el cual fue atendido?					
12	El personal le brindó el tiempo necesario para responder sus dudas o preguntas sobre su trámite y/o gestión?					
13	El personal que le atendió le inspiró confianza?					

**EMPATÍA DEL PERSONAL Y USUARIOS DE LA SOCIEDAD CIVIL PARA ENTENDER Y ATENDER ADECUADAMENTE LAS NECESIDADES DEL OTRO.**

N°	Preguntas de Percepción	1	2	3	4	5
14	El personal de la DIREPRO le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	El personal que le atendió mostró interés en solucionar su requerimiento?					
16	Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre su requerimiento o resultado de su trámite o gestión?					



17	Usted comprendió la explicación que le brindó personal sobre las obligaciones que debe cumplir: permiso de pesca, concesiones otorgadas, permisos otorgados, multas, sanciones?					
18	Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre las sanciones o multas que debe cumplir si no se respeta los permisos o concesiones otorgados?					

**¿QUÉ FUE LO QUE NO LE GUSTÓ DEL SERVICIO?**

.....

.....

**¿QUÉ SUGIERE PARA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO AL CIUDADANO?**

.....

.....

**ASPECTOS TANGIBLES, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO QUE EL USUARIO PERCIBE DE LOS DESEMBARCADEROS PESQUEROS ARTESANALES** (Condiciones, apariencia física de las instalaciones, equipos, material de comunicación, limpieza y comodidad)

N°	Preguntas de Percepción	1	2	3	4	5
19	Los elementos materiales de desembarcadero pesquero artesanal (botes, lancha, chalana, zapato u otro tipo de embarcación), le parecen adecuados para la actividad que realiza, es decir son visualmente atractivos?					
20	El desembarcadero pesquero artesanal (DPA) cuenta con equipos disponibles y materiales actualizados para su funcionamiento?					
21	El desembarcadero pesquero artesanal se encuentra saneado físico y legalmente?					
22	Las instalaciones físicas del desembarcadero pesquero artesanal se encuentran limpios, cuidadas y cómodos para brindar un buen servicio?					

## **Apendice 7: Resolución de aprobación, entre otros, los cuestionarios de la Pesca Artesanal, Tumbes - 2015**



**Presidencia  
del Consejo de Ministros**

**Secretaría  
General**

**Secretaría de  
Descentralización**

*"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú (2007 – 2016)"  
"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"*

### ***Resolución de Secretaría de Descentralización***

***N° 033-2015-PCM/SD***

Lima, 28 de agosto de 2015

#### **VISTO:**

El Informe N° 024-2015-PCM/SD-OTME de la Oficina de Transferencia, Monitoreo y Evaluación de Competencias de la Secretaría de Descentralización de la Presidencia del Consejo de Ministros; y,

#### **CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución Ministerial N° 335-2012-PCM, se aprobó el "Plan de Supervisión y Evaluación de las Competencias Sectoriales Transferidas a los Gobiernos Regionales y Locales, con Enfoque de Gestión Descentralizada de Servicios Públicos", que tiene por objetivo evaluar el impacto de la transferencia de competencias sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales, en la calidad de los servicios que brinda el Estado a la ciudadanía, estando su ejecución a cargo de la Secretaría de Descentralización de la Presidencia del Consejo de Ministros, en su condición de órgano de línea conductor del proceso de descentralización;

Que, por Resolución de Secretaría de Descentralización N° 024-2015-PCM/SD, se dispuso la modificación de las etapas de ejecución del "Plan de Supervisión y Evaluación de las Competencias Sectoriales Transferidas a los Gobiernos Regionales y Locales, con Enfoque de Gestión Descentralizada de Servicios Públicos", aprobadas por la Resolución de Secretaría de Descentralización N° 004-2015-PCM/SD, estableciéndose una (01) etapa a ejecutarse entre los meses de julio y noviembre del año en curso, en veinticuatro (24) departamentos (Ancash, Cajamarca, Piura, Huánuco, Pasco, Ayacucho, Tacna, Cusco, Loreto, Madre de Dios, Tumbes, Lambayeque, La Libertad, Junín, Huancavelica, Lima, Ica, Arequipa, Moquegua, Apurímac, Puno, Amazonas, Ucayali y San Martín) y la Provincia Constitucional del Callao, a través de la Oficina de Transferencia, Monitoreo y Evaluación de Competencias de la Secretaría de Descentralización;

Que, asimismo, por dicha Resolución Secretarial se dispuso la modificación de los nuevos servicios públicos incorporados en el "Plan de Supervisión y Evaluación de las Competencias Sectoriales Transferidas a los Gobiernos Regionales y Locales, con Enfoque de Gestión Descentralizada de Servicios Públicos", correspondientes al año 2015, aprobados por Resolución de Secretaría de Descentralización N° 004-2015-PCM/SD, a tres (03) servicios públicos: Educación Secundaria (Jóvenes de 12 a 17 años); Calidad, Acceso y Eficiencia de los Servicios de Salud a Nivel Hospitalario - Hospitales Regionales; y, Promoción y Desarrollo de la Pesca Artesanal, asociados a las funciones de los artículos 47°, 49° y 52° de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Ley N° 27867, respectivamente, los cuales se adicionaron a los servicios públicos evaluados en los años 2013 y 2014;

**PERÚ****Presidencia  
del Consejo de Ministros****Secretaría  
General****Secretaría de  
Descentralización**

*"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú (2007 – 2016)"*  
*"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"*

Que, mediante Fe de Erratas a la Resolución de Secretaría de Descentralización N° 024-2015-PCM/SD, antes mencionada, se enmendó el error material en la denominación del servicio público: Promoción y Desarrollo de la Pesca Artesanal, antes señalado, ya que su denominación correcta era: Promoción y Desarrollo de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura;

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el Plan de Trabajo del año 2015, aprobado por Resolución de Secretaría de Descentralización N° 025-2015-PCM/SD, la evaluación de dichos servicios públicos en 24 departamentos y en la Provincia Constitucional del Callao, considera la aplicación de cuestionarios a los Sectores del Gobierno Nacional, en su calidad de entes rectores de los servicios públicos, a los Gobiernos Regionales, a los Hospitales Regionales y a la Sociedad Civil organizada de los departamentos correspondientes, de manera similar a lo actuado en la evaluación de los servicios públicos realizada en los años 2013 y 2014, en el marco de la gestión descentralizada de los servicios públicos, donde los tres niveles de gobierno interactúan bajo los principios de corresponsabilidad, complementariedad y subsidiariedad;

Que, los cuestionarios a ser utilizados para recoger información de los actores sujetos de análisis y evaluación, antes mencionados, han sido elaborados sobre la base de los cuestionarios – modelo del Plan en mención y concordados con los Ministerios de la Producción, Salud y Educación, para lo cual la Secretaría de Descentralización solicitó el apoyo técnico correspondiente, mediante los Oficios N° 1133-2015-PCM/SD, N° 1134-2015-PCM/SD y N° 1135-2015-PCM/SD, respectivamente;

Que, a fin de realizar una adecuada ejecución del Plan, en el año 2015, corresponde que dichos cuestionarios sean aprobados por Resolución Secretarial, que determine el período de aplicación de los mismos, con el propósito de diferenciarlos de otros que se producirán, posteriormente, de manera iterativa, hasta conseguir los niveles de calidad y cobertura deseados de los servicios públicos que son materia de evaluación;

De conformidad a lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 335-2012-PCM y en uso de las atribuciones contenidas en el Decreto Supremo N° 063-2007-PCM y sus modificatorias;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- Aprobación de los cuestionarios a ser aplicados en la ejecución del "Plan de Supervisión y Evaluación de las Competencias Sectoriales Transferidas a los Gobiernos Regionales y Locales, con Enfoque de Gestión Descentralizada de Servicios Públicos", correspondiente al año 2015**

Aprobar los cuestionarios a ser aplicados en la ejecución del "Plan de Supervisión y Evaluación de las Competencias Sectoriales Transferidas a los Gobiernos Regionales y Locales, con Enfoque de Gestión Descentralizada de Servicios Públicos", correspondiente al año 2015, los mismos que se citan a continuación y forman parte integrante de la presente Resolución:

#### **Servicio Público: "Educación Secundaria (Jóvenes de 12 a 17 años)".**

- **Cuestionario 1 - A:** Cuestionario para el Ministerio de Educación, a fin de establecer la Línea de Base de la Calidad del Servicio Público evaluado (Julio – Noviembre 2015).
- **Cuestionario 1 - B:** Cuestionario para los Gobiernos Regionales, a fin de establecer la Línea de Base de la Calidad del Servicio Público evaluado (Julio – Noviembre 2015).

**PERÚ****Presidencia  
del Consejo de Ministros****Secretaría  
General****Secretaría de  
Descentralización**

*"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú (2007 – 2016)"*  
*"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"*

- **Cuestionario 2:** Cuestionario para el Ministerio de Educación, a fin de evaluar el ejercicio de su Rectoría sobre las funciones transferidas y el Nivel de Calidad del Servicio Público Evaluado, que se va logrando de manera articulada con los Gobiernos Regionales (Julio – Noviembre 2015).
- **Cuestionario 3:** Cuestionario para los Gobiernos Regionales, a fin de evaluar el ejercicio de las funciones transferidas y el Nivel de Calidad del Servicio Público Evaluado, que se va logrando de manera articulada con el Ministerio de Educación (Julio – Noviembre 2015).
- **Cuestionario 4:** Cuestionario para los Gobiernos Regionales, sobre la situación y existencia de documentación sustentatoria de la transferencia de funciones sectoriales y el Nivel de Implementación de los Instrumentos generados durante el proceso de transferencia (Julio – Noviembre 2015).
- **Cuestionario 5:** Cuestionario para la Sociedad Civil, sobre la Calidad del Servicio Público Evaluado (Julio – Noviembre 2015).

**Servicio Público: "Calidad, Acceso y Eficiencia de los Servicios de Salud a Nivel Hospitalario - Hospitales Regionales".**

- **Cuestionario 1 - A:** Cuestionario para el Ministerio de Salud a fin de establecer la Línea de Base de la Calidad del Servicio Público evaluado (Julio – Noviembre 2015).
- **Cuestionario 1 - B:** Cuestionario para los Gobiernos Regionales, a fin de establecer la Línea de Base de la Calidad del Servicio Público evaluado (Julio – Noviembre 2015).
- **Cuestionario 2:** Cuestionario para el Ministerio de Salud, a fin de evaluar el ejercicio de su Rectoría sobre las funciones transferidas y el Nivel de Calidad del Servicio Público Evaluado, que se va logrando de manera articulada con los Gobiernos Regionales (Julio – Noviembre 2015).
- **Cuestionario 3:** Cuestionario para los Gobiernos Regionales, a fin de evaluar el ejercicio de las funciones transferidas y el Nivel de Calidad del Servicio Público Evaluado, que se va logrando de manera articulada con el Ministerio de Salud (Julio – Noviembre 2015).
- **Cuestionario 4:** Cuestionario para los Gobiernos Regionales, sobre la situación y existencia de documentación sustentatoria de la transferencia de funciones sectoriales y el Nivel de Implementación de los Instrumentos generados durante el proceso de transferencia (Julio – Noviembre 2015).
- **Cuestionario 5:** Cuestionario para la Sociedad Civil, sobre la Calidad del Servicio Público Evaluado (Julio – Noviembre 2015).
- **Cuestionario 6:** Cuestionario para el Hospital Regional, a fin de evaluar el ejercicio de las funciones transferidas y el Nivel de Calidad del Servicio Público evaluado (Julio – Noviembre 2015).

**Servicio Público: "Promoción y Desarrollo de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura".**

- **Cuestionario 1 - A:** Cuestionario para el Ministerio de la Producción a fin de establecer la Línea de Base de la Calidad del Servicio Público evaluado (Julio – Noviembre 2015).
- **Cuestionario 1 - B:** Cuestionario para los Gobiernos Regionales, a fin de establecer la Línea de Base de la Calidad del Servicio Público evaluado (Julio – Noviembre 2015).
- **Cuestionario 2:** Cuestionario para el Ministerio de la Producción, a fin de evaluar el ejercicio de su Rectoría sobre las funciones transferidas y el Nivel de Calidad del Servicio Público Evaluado, que se va logrando de manera articulada con los Gobiernos Regionales (Julio – Noviembre 2015).

**PERÚ****Presidencia  
del Consejo de Ministros****Secretaría  
General****Secretaría de  
Descentralización**

*"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú (2007 – 2016)"*  
*"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"*

- **Cuestionario 3:** Cuestionario para los Gobiernos Regionales, a fin de evaluar el ejercicio de las funciones transferidas y el Nivel de Calidad del Servicio Público Evaluado, que se va logrando de manera articulada con el Ministerio de la Producción (Julio – Noviembre 2015).
- **Cuestionario 4:** Cuestionario para los Gobiernos Regionales, sobre la situación y existencia de documentación sustentatoria de la transferencia de funciones sectoriales y el Nivel de Implementación de los Instrumentos generados durante el proceso de transferencia (Julio – Noviembre 2015).
- **Cuestionario 5:** Cuestionario para la Sociedad Civil, sobre la Calidad del Servicio Público Evaluado (Julio – Noviembre 2015).

#### **Artículo 2º.- Responsable de su aplicación**

La Oficina de Transferencia, Monitoreo y Evaluación de Competencias de la Secretaría de Descentralización es responsable de la aplicación de los cuestionarios a que se refiere el artículo 1º de la presente Resolución, en el marco del Plan de Trabajo del año 2015 aprobado por Resolución de Secretaría de Descentralización N° 025-2015-PCM/SD.

Regístrese y comuníquese.



**MARIANA ESTHER MENDOZA FISCALINI**  
 Secretaria de Descentralización  
 Presidencia del Consejo de Ministros





**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Artículo científico**

**Calidad de los Servicios de la Pesca Artesanal del Gobierno Regional  
Tumbes – 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Juan Guillermo Peña Díaz**

Correo electrónico: [juangpd@speedy.com.pe](mailto:juangpd@speedy.com.pe)

**ASESOR:**

**Dra. Ana Maritza Boy Barreto**

**SECCIÓN:**

**Ciencias empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración de Talento Humano**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

### 3. RESUMEN

La investigación tiene el propósito establecer la relación que existe entre las 5 dimensiones de calidad en los servicios de la pesca artesanal del gobierno regional Tumbes – 2015. El escenario de la investigación es la descentralización iniciada en el Perú el año 2002, el marco legal son las leyes 27783 y la 27867 – art. 52, que ordena, al ministerio de la producción transferir las funciones a los gobiernos regionales.

Lo Relevante es que su producto es exclusivo para el consumo humano directo - CHD. Su no promoción de tendría impactos negativos para el empleo de todos los actores de la pesca artesanal, y la lucha contra la desnutrición de la niñez, etc.

La escasez de antecedentes de la pesca artesanal dentro de la descentralización.

Las brechas a nivel de cada dimensión fueron: fiabilidad -3.94 (84.7%) respecto a 4.65; capacidad de respuesta -3.81 (83.7%) respecto a 4.55; seguridad -3.86 (83.4%) respecto a 4.63; empatía -3.85 (84.8%), respecto a 4.54; y aspectos tangibles -4.09 (83.8%) respecto a 4.88.

**4. PALABRAS CLAVES:** Pesca artesanal, servicios de calidad; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; empatía; y aspectos tangibles.

### 5. ABSTRACT

The purpose of the research is to establish the relationship that exists between the 5 dimensions of quality in the artisanal fishing services of the regional government Tumbes - 2015. The research scenario is the decentralization initiated in Peru, the year 2002, the legal framework they are the laws 27783 and the 27867 - art. 52, which orders, to the ministry of production to transfer the functions to the regional governments.

The Relevant is that its product is exclusive for direct human consumption - CHD. Their non-promotion would have negative impacts for the employment of all the actors of artisanal fishing, and the fight against child malnutrition, etc.

The lack of background of artisanal fisheries within decentralization.

The gaps at the level of each dimension were: reliability -3.94 (84.7%) with respect to 4.65; response capacity -3.81 (83.7%) compared to 4.55; security -3.86 (83.4%) with respect to 4.63; empathy -3.85 (84.8%), with respect to 4.54; and tangible aspects - 4.09 (83.8%) regarding 4.88.

- 5. KEYWORDS:** Artisanal fishing, quality services; reliability; answer's capacity; security; empathy; and tangible aspects.

## 6. INTRODUCCIÓN

El tipo de investigación es: Exploratorio; no experimental; descriptivo de corte Transversal de naturaleza cuantitativa; área de especialización: Gestión Estratégica del Talento Humano; y componente referencial: Desarrollo de Habilidades.

Los hallazgos ubicados en documentos especializados en la materia de descentralización y otros en la pesca artesanal internacional se tiene:

Arredondo. (2011). La Descentralización en Chile: Una Mirada desde el Neo institucionalismo. (Tesis de Maestría). Afirma: la administración, fue bajo la tutoría del ministerio del interior, siendo un freno a la descentralización (pp. 25 - 77).

Menacho (2007). La descentralización en el Perú. Señala que: los conatos han sido diversos, siendo la propuesta del año 1931 presentado como el precedente más relevante de la regionalización y su candidato presidencial y fundador del APRA. Se incluyó en la Carta Magna del 1933. El 1984 se aprobó la regionalización, se fijó la organización y se impulsó mediante la Ley 24650. El 1990, se eligieron las autoridades del Maraón; San Martín-La Libertad; Gran Chavín. Finalmente, con las Leyes 27783; 27867 y 27902 para regularla.

USAID (2016). El estado del proceso de descentralización a enero 2016. Reafirma que: el proceso debe hacerse por etapas asegurando la adecuada transferencia de responsabilidades y recursos a los Gobiernos Regionales y Locales (pp.7 - 58).

Alanya (2012). La Historia de la pesca en el Perú. Define: la pesquería artesanal es relevante porque su destino es prioritariamente al CHD. Señala que esta actividad es muy antigua, según hallazgos en los mochicas y los chimú.

Galarza & Kámiche (2015). En su libro Pesca artesanal: Oportunidades para el Desarrollo Regional. Señalan: que el mar peruano tiene las características para ser potencia mundial en la pesca para CHD, con histórica tradición, solo superados por China.

Citando al instituto nacional de estadística e informática (INEI), autor del primer censo pesquero artesanal del ámbito marítimo. Refiere que siendo los pescadores artesanales los menos retribuidos, reflejado en las necesidades básicas insatisfechas, El pescador artesanal forma parte del 54% de extrema pobreza; el 42,9% no tienen agua potable, el 58,9% no tiene desagüe y el 32,2% no tienen energía eléctrica (pp. 15 a 120).



Kisner. (2014). Revista Pesca Perú, edición especial, Los derechos de la Pesca en el Perú, publicada en noviembre 2014. Menciona que la Carta Magna del Perú del 1993 (Art. 66), establece los principios que rigen la propiedad y el acceso (pp.15-59).

McGoodwin, J.R. (2002). Comprender las culturas de las comunidades pesqueras: clave para la ordenación pesquera y la seguridad alimentaria. La FAO documento técnico de pesca. N°. 401. Roma, indica: que 95% del mundo de la pesca son artesanales que capturan más de la mitad del CHD en el mundo. Genera 40 millones de empleos (pp. 1- 25).

Martínez & Pérez, (2006). Situación de la pesca artesanal y posibilidades de Aplicación del extensionismo pesquero en las comunidades de pescadores artesanales del norte de Perú. Señala: que la faena sin o con empleo de embarcación es significativo cuyo objetivo es la extracción de recursos hidrobiológicos para atender el CHD.

## **6. METODOLOGÍA**

Centro de Estudios Superiores del Bajío – CESBA (Sábado, 8 de junio de 2013). Metodología de la investigación. [Mensaje en blog]. Señala que: el método es el deductivo, que permite ir de lo complejo a lo simple o de lo general a lo específico.

### **8.1 Tipo de estudio: exploratorio, no experimental**

El estudio es no experimental, Descriptivo, exploratorio de corte transversal, se define a la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables.

(Hernández, et al., 2014) afirman que los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo consiste en examinar un problema poco estudiado o no ha sido abordado (p. 91).

En un estudio no experimental los individuos, en estudio, ya pertenecen a un grupo o nivel determinado de la variable independiente por autoselección (P. 153).

Es descriptivo de corte transversal, empleado en el análisis y características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad. Las Modalidades del método descriptivo, se precisa que en el método descriptivo existen a su vez varios sub métodos, entre otros, el exploratorio.

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una foto” de algo que sucede (p.154).

## 8.2 Diseño:

Según (Hernández, et al., 2014). El término diseño está referido al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada y guía al investigador para alcanzar los objetivos de estudio y para responder las interrogantes de conocimiento planteados (p.98).

Los pasos ejecutados son: (1) se realizó una visita de campo, se expuso los motivos del estudio al gobernador, al gerente general, y al jefe de la Direpro Tumbes; (2) se capacitó a los encuestadores, lo que facilitó su aplicación de las encuestas (Servqual - aprobado por American Psychological Asociaton -APA); personalmente tuve un focus group con el grupo en estudio determinándose las expectativas para cada una de las 5 dimensiones; y (3) procesada la data de los 50 encuestados, se realizó un segundo viaje para aplicar a los stakeholder unos cuestionarios para verificar o confirmar de la articulación y coherencia con los resultados obtenidos en el procesamiento de la data.

### Población, muestra y muestreo

La población posee características comunes, en lo laboral, social, económica y territorialmente la población en pesca artesanal de Tumbes asciende 9 257 (Ver tabla 8).

### Muestra

(Hernández, et al., 2014), la muestra, son casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional. “...pero si se trata de un estudio exploratorio y un enfoque cuantitativo; es decir, no resulta concluyente, porque su finalidad es documentar ciertas experiencias. Este tipo de estudios pretende generar datos o propósitos o hipótesis que es la materia prima para investigaciones más precisas...”. En este caso la muestra, es no probabilística o dirigida. No pretende que los casos sean estadísticamente representativos de la población (p.p. 171-176). La selección de la *muestra* se utilizó la misma estructura porcentual de la población en estudio (ver tablas 8 y 9).

Tabla 8  
*Población de Estudio*

Armadores hombres	960	10%
Armadores con faena	636	7%
Armadores mujeres	132	1%
Actividad principal	900	10%
Actividad secundaria	55	1%
Pescadores Hombres	3 413	37%
Pescadores Mujeres	34	0%
Acreditados	2 946	32%
Permisos	3	0%
Sin permiso	178	2%
Totales	9 257	

Tabla 9

*Muestra de estudio*

Concepto	%	Cantidad
Armadores hombres	10%	5
Armadores con faena	7%	3
Armadores mujeres	1%	1
Actividad principal	10%	5
Actividad secundaria	1%	0
Pescadores Hombres	37%	18
Pescadores Mujeres	0%	0
Acreditados	32%	16
Permisos	0%	0

146

M ————— Ox

En la que:

M = Muestra de estudio

Ox= Observación de la variable "X" (Servicios de calidad).

**Caracterización de la muestra**

Actores asociados (armadores, y pescadores artesanales, etc.) se tiene:

Armadores artesanales registrados en Tumbes son 960 siendo el 7,7% del país; con 472 casados siendo el 7,4% del país; con 306 convivientes es el 9% del país.

Los armadores que manifestaron tener faenas de pesca en Tumbes son 636 siendo el 7,6% del país; los que manifestaron tener 1 embarcación son 760 siendo el 7,9% del país; los que manifestaron tener 2 embarcaciones es el 5,9% del país.

Del total de pescadores artesanales registrados en Tumbes con 3 413 siendo el 8,0% del país; 1 244 con estudios primarios siendo el 9% del país; 1 817 con nivel secundaria siendo el 7.1% del país; el 6.3% del país son casados; 1 362 convivientes siendo el 8.4% del país.

El departamento Tumbes concentra el mayor número de pescadores que declararon tener 2 425 hijos, siendo el 8,0% del país; 1 022 no tienen hijos siendo 7.4% del país; 774 tienen un hijo 1 hijo siendo el 8% del país; 794 tienen 2 hijos siendo el 7,8% del país.

Los astilleros y carpinterías Tumbes con 14 siendo el 7.6% del país.

Los ingresos mensuales, de los pescadores artesanales están entre 500 a 1000 soles.

**Características de la Dirección Regional de Producción – Direpro, Tumbes:**

El ROF y MOF de la Direpro, incluyen funciones aún no transferidas, así tenemos:

- La Direpro Tumbes, carece de institucionalización y si bien figuran en el organigrama de la GRDE, esta ha creado una sub gerencia de servicios productivos (SGSP) y de esta depende la Direpro, generando un quiebre jerárquico y dualidad de mando (la GRDE y la SGSP), el quiebre se da porque la Direpro, jerárquicamente es equivalente a la GRDE, y la SGSP es de menor jerarquía que ambas.
- Carece de facultades para sancionar, Ley 27867 Art. 52 g) y j), no han sido transferidas, las ejerce y las cobra Produce;

- La fiscalización también tiene interferencia, Ley 27867, art. 52 literal b), la Direpro no puede realizarla por carecer de recursos, Produce interfiere realizándola con sus propios fiscalizadores que envían desde Lima;
- La actividad informal es dominante, representa cuatro veces más que los formales.

### **8.3 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica de recolección**

Encuestas a los usuarios y entrevistas a profundidad a los stakeholder (diligenciables 1, 2, 3 y 4) que están adjuntados como apéndices 2, 3, 4, y 5.

Huete, R. (2011) indica: que la técnica de la encuesta supone la obtención de información con el procesamiento de la data y análisis de la información.

#### **Técnica de Fichaje**

Registro de datos en fichas de investigación se empleó en la observación directa.

#### **Técnica de la Encuesta**

Según Cea (1999). Metodología cuantitativa: Estrategias y técnicas de investigación social.

La técnica utilizada es la encuesta se obtuvo información de la variable en estudio. (p. 239).

#### **Instrumentos de recolección de datos:**

##### **Cuestionarios**

Se utilizó el servqual (cuestionario 4 – apéndice 6) de 22 preguntas (ver tabla 11).

También se diligenciaron los instrumentos (apéndices 2, 3 y 4) a los stakeholders (GG, GRDE y la DIREPRO, verificándose los resultados obtenidos en el procesamiento de la data.

##### **Ficha Técnica**

**Nombre:** Cuestionario Servqual

**Autores:** Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985)

**Adaptado y validado por:** PCM/Secretaría de Descentralización (2015)

**Administración:** Individual

**Duración:** 20 minutos aproximadamente

**Aplicación:** Involucrados del GORE Tumbes – 2015.

**Significación:** Mide nivel de la calidad de servicios de la pesca artesanal

**Estructura:** Con 22 ítems, con los siguientes grados: Extremadamente Insatisfecho, muy insatisfecho, satisfecho, muy satisfecho, y extremadamente satisfecho a la que les corresponde el numeral del 1 al 5 respectivamente, siendo esta última la expectativa.

**Validez y confiabilidad.**

No fue necesario hacerse, debido a que con Resolución de la secretaría de descentralización N° 033-2015-PCM/SD del 23 de agosto 2015, se aprobó los cuestionarios a ser aplicados en la ejecución del “plan de supervisión y evaluación de las funciones transferidas, con enfoque de gestión descentralizada de servicios públicos”, correspondiente al año 2015, entre otros, el utilizado en el estudio (se adjunta como apéndice 6).

**Variable:**

Calidad de los servicios de la pesca artesanal del gobierno regional Tumbes - 2015

---

## 8.4 Método de análisis de datos

Para abordar de manera integral, los resultados de la realidad de la pesca artesanal en Tumbes - 2015. Utilizando la información de la data procesada se obtuvo el análisis global de las dimensiones (utilizando el criterio de la frecuencia y la moda estadística – conceptualizando la frecuencia como el número de veces que se repite un dato; y la moda como el dato que tiene mayor frecuencia, es decir, el dato que más se repite). Con ello se identificó los índices de la calidad del servicio - ICS de cada una de las 5 dimensiones, los que se evaluaron con el Rango de satisfacción del cliente - RSC para determinar su categoría y nivel obtenido de las brechas, o sea el diagnóstico de la pesca artesanal en Tumbes - 2015.

Dado que el método es deductivo, se analizó al interior de cada dimensión calculando también los avances, brechas y el ICS evaluado con el RSC (ver tabla 12).

Tabla 12  
*RSC=Rango de Satisfacción del Cliente.*

Rango en %	Categoría	Nivel
De 0 a 20	Extremadamente Insatisfecho (EI)	Inexistente
De 21 a 40	Muy Insatisfecho (MI)	Bajo
De 41 a 60	Satisfecho (S)	Regular
De 61 a 80	Muy Satisfecho (MS)	Medio
De 81 a 100	Extremadamente Satisfecho (ES)	Alto

## 8. RESULTADOS

### 8.1 Análisis y descripción de resultados

Calificación del Gobierno Regional Tumbes – 2015

Las gaps o brechas, percepciones (P) y expectativas (E), se tiene  $[P-E]$ ; si  $[E>P=brecha]$ ; si  $[E<P=nivel\ de\ satisfacción]$ . Ver figura 16.

Tabla 13  
Expectativas, percepción y Gaps a nivel de dimensiones

Dimensiones:	PUNTAJE CALIFICADO			%
	Expectativas	Percepción	Brechas	
Fiabilidad	4.65	0.71	-3.94	-84.75%
Capacidad. de respuesta	4.55	0.74	-3.81	-83.70%
Seguridad	4.63	0.77	-3.86	-83.34%
Empatía	4.54	0.69	-3.85	-84.71%
Aspectos tangibles	4.88	0.79	-4.09	-83.91%
Promedio general.	4.65	0.74	-3.91	-84.14%

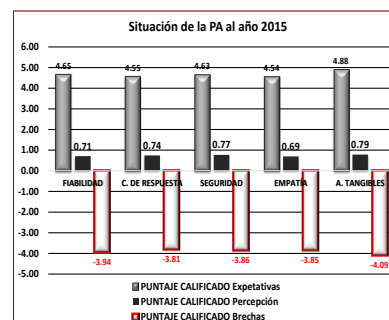


Figura 21. Situación de la Pesca Artesanal de Tumbes – año 2015

A nivel global (figura 21 y tabla 13), datos suministrado por las encuestas (avances y brechas), se presentan el promedio global de -3.91 (-84.14%) de brecha y una percepción promedio 0.74 en la calificación, cifra insignificante frente a la expectativa de 4.65.

Los promedios por dimensión se encuentran por debajo de cero, la más cercana a cero es la dimensión seguridad con -3.86 (-83.34%) de brecha, y la que está más lejos a cero es la fiabilidad con una brecha de -3.94 (-84.75%), lo que hacen lejana alcanzar la satisfacción, la brecha promedio es de -3.91 (84.14%) viendo lejana lograr la satisfacción.

Considerando que el método utilizado es el deductivo (ir de lo general a lo específico), se analizó y evaluó de manera individual cada dimensión obtener el ISC a nivel de items y categorizados con el RSC (ver tabla 12).

La dimensión fiabilidad se evaluó mediante los atributos pertinentes a la calidad (cumplimiento programado, oportunidad de urgencias, continuidad y orden lógico en la atención, interés de los usuarios, confianza transmitida por los empleados y cuidado en el registro). Obteniendo los avances e implícitamente las brechas y las categorías, escala 4 de Likert, cuyo avance fue de 58% con una votación de 145, le sigue la escala 3 con un avance de 25% con una votación de 61 de una expectativa de 250 para ambas escalas, obteniendo niveles de ni satisfecho ni insatisfecho y de muy insatisfecho respectivamente (ver tabla 24).

En la dimensión capacidad de respuesta, se evaluó la prontitud y espíritu servicial, disposición y voluntad, grado de sencillez de los trámites, atención de las reuniones solicitadas, disposición, agilidad del trabajo, cooperación entre funcionarios, conveniencia de horarios de trabajo y respuesta a quejas o reclamos. Obteniendo los avances e implícitamente las brechas y las categorías, escala de Likert 4, cuyo avance fue de 69% con una votación de 137 le sigue la escala 3 con un avance de 24.5% con una votación de 53 de

una expectativa de 200 para ambas escalas obteniendo categorizando y niveles de muy satisfecho y de muy insatisfecho niveles medio y bajo respectivamente (ver tabla 24).

La dimensión Seguridad, se le evaluó los atributos respeta su orden de llegada en la mesa de partes o el módulo de atención, se le orientó adecuadamente, se le brindó el tiempo necesario y se aclaró sus dudas, el personal inspiró confianza. Obteniendo los avances e implícitamente las brechas y las categorías, escala de Likert 4, cuyo avance fue de 68% con una votación de 136 le sigue la escala 3 con un avance de 21.5% con una votación de 43 de una expectativa de 200, obteniendo la categorización de muy satisfecho y de muy insatisfecho con niveles medio y bajo respectivamente (ver tabla 24).

La Empatía, se le evaluó la amabilidad, respeto y paciencia, le mostró interés a solucionar sus requerimientos, se le explicó adecuadamente sobre el permiso de pesca, concesiones otorgadas, permisos otorgados, multas, sanciones. Obteniendo los avances e implícitamente las brechas y las categorías, escala de Likert 4, cuyo avance fue de 64% con una votación de 161 le sigue la escala 3 con un avance de 25% con una votación de 61 de una expectativa de 250, obteniendo categorizaciones de muy satisfecho y de muy insatisfecho con niveles de medio y bajo respectivamente (ver tabla 24).

En la dimensión aspectos tangibles se evaluó sobre los elementos materiales (botes, lancha, chalana, zapato u otro tipo de embarcación), la adecuación de la apariencia visualmente atractivos, y facilidades de los desembarcaderos pesquero artesanal. Obteniendo los avances e implícitamente las brechas y las categorías, escala de Likert 4, cuyo avance fue de 66% con una votación de 133 le sigue la escala 3 con un avance de 18% con una votación de 35 de una expectativa de 200, obteniendo las categorías de muy satisfecho y de extremadamente insatisfecho niveles medio y bajo respectivamente (ver tabla 24).

En conjunto las 5 dimensiones evaluadas. Se ha obteniendo en escala Likert 5 un avance de 10% con una votación de 109, la escala 4, cuyo avance fue de 65% con una votación de 712 le sigue la escala 3 con un avance de 23% con una votación de 253 de una expectativa de 1100, categorías alcanzadas extremadamente insatisfecho, muy satisfecho y muy insatisfecho con niveles inexistente, medio y bajo respectivamente (ver tabla 24).

Tabla 24

*Consolidado de respuestas marcadas en la escala Likert por los encuestados*

Fiabilidad del personal para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido						
Escala Likert	1	2	3	4	5	
Totales marcados en la dimensión <i>fiabilidad</i> : ICS	0	13	61	145	31	250
%	0	5%	25%	58%	12%	100%
RSC	EI	EI	MI	S	EI	
Calidad y proveer servicio oportuno						
Totales marcados en la dimensión <i>capacidad de respuesta</i> : ICS	0	5	53	137	5	200
%	1.5%	2.5%	24.5%	69%	2.5%	100%
RSC	EI	EI	MI	MS	EI	
Seguridad y calidad						
Totales marcados dimensión <i>seguridad</i> : ICS	0	2	43	136	19	200
%	0	1%	21.5%	68%	9.5%	100%
RSC	EI	EI	MI	MS	EI	
Empatía, personal y usuarios de la sociedad civil (entender y atender las necesidades del otro)						
Totales marcados dimensión <i>empatía</i> : ICS	0	2	61	161	26	250
%	0	1%	25%	64%	10%	100%
RSC	EI	EI	MI	MS	EI	
A. tangibles, infraestructura y equipamiento que el usuario percibe de los DPA						
Totales marcados dimensión A. <i>tangibles</i> : ICS	0	4	35	133	28	200
%	0	2%	18%	66%	14%	100%
RSC	EI	EI	EI	MS	EI	
Gran total marcados: ICS	0	26	253	712	109	1100
%	0%	2%	23%	65%	10%	100%
RSC	EI	EI	MI	MS	EI	

## 9. Discusión

Busca determinar y analizar el aporte de las 5 dimensiones a la variable, objeto de estudio en el GORE Tumbes – 2015, por los resultados se ha determinado que:

Existe una contribución significativa a la variable calidad de servicios de la pesca artesanal, y que su no cumplimiento genera los resultados obtenidos en el resumen general (ver tabla 13).

Tabla 13

*Resumen general promediado de calificación de las 5 dimensiones*

Dimensiones:	PUNTAJE CALIFICADO				
	Expectativas	Percepción	Avance %	Brechas	%
FIABILIDAD	4.65	0.71	15.3%	-3.94	-84.75%
C. DE					
RESPUESTA	4.55	0.74	16.3%	-3.81	-83.70%
SEGURIDAD	4.63	0.77	16.6%	-3.86	-83.34%
EMPATÍA	4.54	0.69	15.2%	-3.85	-84.71%
A. TANGIBLES	4.88	0.79	16.2%	-4.09	-83.91%
PROM. GRAL.	4.65	0.74	15.9%	-3.91	-84.14%



El resumen general (ver tabla 13) evidencia que el porcentaje de las brechas oscila entre -83.34% a -84.75% con avances que van de 0.77 a 0.71 recibiendo una categorización de extremadamente insatisfecho y un nivel de inexistente. La metodología deductiva, seleccionada para su análisis, nos revela los atributos del modelo Servqual resulta siendo, además de integral, también una “prueba ácida” (término contable que significa tener la capacidad de afrontar el pasivo corriente con sus activos corrientes, excluyendo sus inventarios), que para el caso en estudio resulta no tenerla.

Que los índices de calidad del servicio - ICS sólo ha primado la calificación (escala 4) muy satisfecho la que en promedio tiene un 65% (nivel *medio*) del total de 1,100 respuestas dadas en las 50 encuestas de 22 preguntas cada una, hace precisar que 712 votaron por la escala 4 (categorizado como muy satisfecho con nivel medio) la calidad de los servicios exige que lo óptimo en la escala 5 de las cinco dimensiones y con brechas cero y no de manera dispersa como se muestra en la tabla 24, por ello, se diluye al calcular los promedios, tal como nos muestran los RSC (ver tabla 12). La calidad de los servicios exige que las 5 dimensiones deben estar en la escala 5 (ver Tabla 24).

## 10. CONCLUSIONES

La interpretación encontrada mediante la evaluación nos dice que la inexistencia del logro de calidad en las cinco dimensiones con las que el modelo Servqual mide la calidad de los servicios de manera integral. Los resultados obedecen al incumplimiento del ciclo de Deming (ver figura 17: planear, hacer, verificar y Accionar – PHVA), y por ende no pudiendo implementar el modelo de mejora continua (ver figura 18) ni identificar la mejora en la competitividad. El estricto cumplimiento y su articulación (ver figura 16) tal como las Leyes 27867 y 29158 en sus pre citados artículos (específicamente con las brechas 1, 2, 3 y 4, (ver figura 16) originado por la manera irregular que se ha dilatado y sigue dilatándose la transferencia de dos funciones artículo 52 (g) y (j), que refleja una irreverencia al cumplimiento de lo dispuesto por la carta magna, las normas legales pertinentes (Ley 27867- Arts. 45, 47, 52, y 64; Ley 27783 – Art. 4 – literal c (irreversibilidad), Ley 29158 y tribunal constitucional (expedientes: 0046-2004-AI/TC, fundamento 5 y 0025-2010-AI/TC, fundamento 20).

(i) Tener las facultades sancionadoras, que permitiría el empoderamiento y efectivizar con eficiencia a los administrados. (ii) Lo mismo sucede con el literal i) que se ha transferido,

tiene una facultad sancionadora, pero su *modus operandi*, muy peculiar, que consiste que la Direpro hace el informe sobre la infracción cometida a la norma técnica, y es remitido al vice ministerio de pesquería para que este imponga la sanción, la misma que se pagaría al viceministerio, la peculiaridad, resulta relevante por la alta probabilidad que la sanción y la apelación se encuentre en manos de los mismos actores que no han sido testigos de los hechos, pudiendo involucrar decisiones no justas o la vulnerabilidad a un prevaricato.

Finalmente, también le resta la oportunidad a la Direpro de poder generar ingresos directamente recaudados. Sin las facultades ya descritas y sin la institucionalización como unidad ejecutora el cumplimiento de las funciones carecería de la autoridad requerida para la Direpro.

Consolidado (figura 21) y presentados detalladamente para las 5 dimensiones; la fiabilidad: figuras 22, 23 y 24 y tablas 14 y 15; capacidad de respuesta: figuras 25, 26 y 27 y tablas 16 y 17; seguridad: figuras 28, 29 y 30 y tablas 18 y 19; empatía: figuras 31, 32 y 33 y tablas 20 y 21; y, Aspectos tangibles: figuras 34, 35 y 36 y tablas 22 y 23.

Debe precisarse que los acumulados promediados de las 50 encuestas diligenciadas sobre la calidad de los servicios de la pesca artesanal del GORE Tumbes - 2015, se obtuvo que el (8/22) 36% manifestaron estar extremadamente insatisfecho y el (14/22) 64% manifestaron estar muy insatisfecho (ver Tabla 25), las brechas son significativas (desde -4.09 hasta -3.81) que promediándolo resulta -3.91; ello refleja en las 5 dimensiones evaluadas han tenido avances pírricos que van desde 0.69 a 0.79, ello refleja que institucionalmente la pesca artesanal del GORE Tumbes y la gerencia de desarrollo económico – GRDE. Ello se origina debido a que:

Produce, no ha procurado que la gestión sea exitosa (la falta de voluntad se refleja con los múltiples esfuerzos por no transferir las funciones y tampoco existe ninguna pesquisa de querer promocionarla, podrían haber echado mano, el principio de subsidiariedad - Ley 27867;

Los problemas manifestados por las autoridades involucradas como la Direpro no cuentan con presupuesto propio, lo que impide ejecutar las metas previstas en su plan operativo institucional por no ser unidad ejecutora (UE), y que la capacitación ha sido limitada, por no

haberle transferido las literales g) y j) del artículo 52 que resultan claves y para los resultados obtenidos. Recordemos que no es técnico solamente transferir funciones sin competencias ni facultades sancionadoras a un órgano descentralizado que se le asigna la misión de territorialidad como a la DIREPRO del GORE Tumbes, como no lo es dejar de transferirle los recursos económicos y los recursos humanos, tal y cual lo disponen las leyes pertinentes. (Ver tabla 5).

## 11. REFERENCIAS

- Galarza & Kámiche (2015). *Pesca artesanal: oportunidades para el desarrollo Regional*. Publicado por la Universidad del Pacífico (Lima-Perú) – noviembre, 2015. Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe>
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Kisner Bueno, M. (2014). Revista Pesca Perú. *Los derechos de la pesca en el Perú*. Edición especial publicada en Noviembre de 2014. Recuperado de <http://revistapesca.blogspot.pe/2014/04/los-derechos-de-pesca-en-el-peru.html>